

# Modul 1

Informationskrav före avtal

AUGUST 2022

**ANSVARFRISKRIVNING:**

Den information och de synpunkter som anges i denna publikation är författarens/författarnas och återspeglar inte nödvändigtvis kommissionens officiella åsikt. Kommissionen garanterar inte att uppgifterna i denna publikation är korrekta. Varken kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar får hållas ansvarig för hur informationen i den används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande och är inte en formell tolkning av EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning, och det kan inte heller ge heltäckande eller fullständig juridisk rådgivning. Den avser inte att ersätta professionell juridisk rådgivning i särskilda frågor.

Läsarna bör också komma ihåg att EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen uppdateras kontinuerligt: alla pappersversioner av modulerna bör kontrolleras mot eventuella uppdateringar på webbplatsen [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**AUGUSTI 2022**

## Innehållsförteckning

Inledning.....	5
Kan jag undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftningen?.....	8
Är alla som köper av mig en konsument?.....	8
Vad händer vid transaktioner med dubbla syften? .....	9
Vad är ett konsumentavtal? .....	10
Vilka krav ställs på förköpsinformation? .....	11
Är vissa konsumentavtal undantagna från de krav på förköpsinformation som fastställs i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter? .....	11
Vilka krav på förköpsinformation gäller för konsumentavtal som ingås i min butik ("avtal om fasta affärslokaler")? .....	12
Ytterligare krav på förköpsinformation för avtal i fasta affärslokaler enligt nationell lagstiftning. ....	14
Hur måste du lägga fram information innan avtal ingås och avtalsinformation? .....	18
Vad betyder det i praktiken? .....	18
På vilket språk behöver denna förköpsinformation och avtalsinformation presenteras? .....	19
När det gäller avtal som förhandlas fram utanför fasta affärslokaler, räcker det att jag muntligen informerar konsumenten om alla dessa uppgifter? .....	19
Behöver jag presentera denna förköpsinformation och avtalsinformation på olika sätt, beroende på vilka som är mina målkonsumenter? .....	20
Vad händer med gränsöverskridande försäljning? .....	20
Särskild behandling av försäljning som du riktar till konsumenter som är bosatta i andra medlemsstater .....	20
På vilka villkor kan du anses rikta dig till konsumenter i andra medlemsstater? .....	21
Vad betyder det för dig i praktiken? .....	21
Vilken domstol är behörig när du har en tvist kring ett sådant gränsöverskridande avtal? .....	22
Vilka blir konsekvenserna om jag inte tillhandahåller den förköpsinformation som krävs?.....	22
Bilaga 1 – Medlemsstaternas tillämpning av regleringsvalen i konsumenträttsdirektivet (CRD) .....	35

”Att se till att alla näringsidkare uppfyller sin skyldighet att informera sina konsumenter på ett tydligt och heltäckande sätt innan de köper, säkerställer rättvisare och lika villkor på marknaden”

**Näringsidkare**

”Om handlare informerar mig på ett tydligt och heltäckande sätt, förbättrar detta mitt förtroende både för dem och för marknaden”

**Konsument**

”Tydlig och omfattande information innan jag köper hjälper mig att fatta sunda beslut om jag verkligen vill ha vissa produkter”

**Konsument**

## Inledning

Bästa entreprenör,

Denna handbok är en del av ConsumerLaw Ready-projektet som vänder sig direkt till mikro-, små och medelstora företag som riktar sig till konsumenter.

Projektet ConsumerLaw Ready bedrivs över hela Europa av BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) i ett konsortium med UEAPME – Den europeiska organisationen för hantverksföretag och små och medelstora företag (Små och medelstora företags (SME) röst i Europa) [UEAPME (the Voice of SMEs in Europe)] och Eurochambres (Europeiska handelskamarorganisationen). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europaparlamentet och Europakommissionen.

Syftet med projektet är att hjälpa dig att uppfylla kraven i EU:s konsumentlagstiftning.

EU:s konsumentlagstiftning består av olika lagar som antagits av Europeiska unionen under de senaste 25 åren och införlivats med nationell lag av alla EU:s medlemsstater. Under 2017 har Europakommissionen genomfört en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande är ändamålsenliga. Resultatet var genomgående positivt<sup>1</sup>. Huvudresultatet av utvärderingen var att efterlevnaden av de existerande reglerna behöver övervakas bättre av myndigheterna och att reglerna behöver bli bättre kända av företag och konsumenter. Projektet ConsumerLaw Ready har som mål att öka näringsidkares, särskilt små och medelstora företags (SME), kunskap om konsumenternas rättigheter och sina motsvarande skyldigheter enligt lag.

Handboken består av fem moduler. Var och en av dem behandlar ett särskilt tema inom europeisk konsumenträtt:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation,
- Modul 2 presenterar reglerna om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal som ingås utanför fasta affärslokaler,
- Modul 3 fokuserar på den gottgörelse som näringsidkare måste erbjuda när varan eller tjänsten brister i överensstämmelse med avtalet,
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder/oskäligen avtalsvillkor,
- Modul 5 introducerar alternativ tvistelösning och plattformen för tvistelösning online (ODR), en officiell webbplats som drivs av Europakommissionen och är avsedd att hjälpa konsumenter och näringsidkare att lösa sina tvister utom domstol

---

<sup>1</sup> Du kan få mer information om utvärderingen, dess slutsatser och uppföljning på EU-kommissionens hemsida: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)



Denna handbok är bara ett av de läromedel som tagits fram inom projektet Consumer Law Ready. Webbplatsen [consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu) innehåller andra inlärningsverktyg, t.ex. videor, frågesporter och ett e-test där du kan få ett certifikat. Du kan också kontakta experter och andra små och medelstora företag genom ett forum.

Modul 1 i handboken syftar till att göra dig bekant med den förköpsinformation som du som näringsidkare måste lämna innan du ingår ett avtal med en konsument. Där beskrivs vilken information, hur och när du behöver tillhandahålla den, och ger dig tips för att göra det lättare för dig att följa lagen.

I modulen presenteras de krav på förköpsinformation som fastställs i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter (direktivet om konsumenträttigheter), som har införlivats i EU-medlemsstaternas nationella lagstiftning. Mer ingående information om bestämmelserna i direktivet om konsumenträttigheter finns i [Europeiska kommissionens vägledningsdokument](#)<sup>2</sup> finns på alla EU:s officiella språk.

Direktivet om konsumenträttigheter har ändrats genom [direktiv \(EU\) 2019/2161 av](#) den 27 november 2019 vad gäller upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler. EU-länderna måste införliva dessa ändringar i sina nationella rättssystem senast den 28 november 2021 och tillämpa de nya reglerna sedan den 28 maj 2022. Ändringarna avseende förköpsinformation presenteras i denna modul i separata fält med rubriken "Nya regler sedan den 28 maj 2022". Dessutom kommer [direktiv \(EU\) 2019/770 om](#) vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (direktivet om digitalt innehåll) att införa en rättslig garanti för digitalt innehåll och digitala tjänster<sup>3</sup>. Näringsidkare kommer därför att behöva informera sina konsumenter om den rättsliga garantin för ett digitalt innehåll eller en digital tjänst innan ett avtal ingås. Dessa ändringar kommer också att uppmärksammas i den här modulen.

Utöver dessa övergripande krav kan andra, huvudsakligen sektorsspecifika, informationskrav gälla – oberoende av eller i kombination med informationskraven i kapitalkravsdirektivet – beroende på avtalstyp (t.ex. konsumentkredit, paketresor osv.). Dessa andra krav ligger utanför tillämpningsområdet för denna handbok, men vi uppmuntrar dig att bekanta dig med dem också med hänsyn till ditt specifika affärsområde. I händelse av konflikt mellan sektorsspecifika regler och de allmänna reglerna bör de sektorsspecifika reglerna tillämpas. [Konsumenträttsdatabasen](#)<sup>4</sup> och företagsportalen [Ditt Europa](#)<sup>5</sup> hjälpa dig att samla in relevant information eller kontakta din lokala företagsorganisation.

Vi hoppas att informationen i handboken är användbar.

---

<sup>2</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Se modul 3 – Konsumenträttigheter och garantier

<sup>4</sup> Se [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>5</sup> Se <http://europa.eu/youreurope/business/>


# MODUL 1

## Vad är EU:s konsumentlagstiftning?

EU:s konsumentlagstiftning består av olika regelverk.

De handlar om rättvisa affärsmetoder, rättvisa avtalsvillkor, krav på information innan avtal ingås, konsumentens ångerrätt och andra konsumentskyddsregler som är specifika för vissa typer av konsumentavtal (t.ex. avtal som förhandlas fram utanför fasta affärslokaler, avtal som ingås på distans, t.ex. online) och/eller sektorsspecifika regler (t.ex. konsumentkreditavtal, paketreseavtal, avtal om tidsdelat boende, goda garantiregler osv.).

Om en regel i EU:s särskilda lagstiftning strider mot en bestämmelse i direktivet om konsumenträttigheter ska den särskilda sektorsregeln ha företräde och tillämpas på den specifika sektorn.

Det kan vid en första anblick verka svårt att följa all konsumentlagstiftning. Nu när du har denna handbok i din hand, har du vad du behöver för att bättre kunna följa lagen! Se också till att du sätter dig in i andra relevanta allmänna och/eller sektorsspecifika informationskrav beroende på ditt affärsområde.  Som nämnts ovan <sup>6</sup> kan du på [konsumenträttsdatabasen](#) <sup>7</sup> och [företagsportalen Ditt Europa](#) också hitta relevant information och information om din lokala företagsorganisation.

## Kan jag undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftningen?

Om du säljer varor eller tjänster till en konsument kan varken du eller någon annan undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftningen.

Det är till exempel olagligt att skriva avtalsvillkor som undantar eller begränsar tillämpningen av konsumentlagstiftningen, t.ex. "För detta avtal gäller inte konsumentavtalsreglerna, utan de allmänna avtalsrättsliga bestämmelserna är tillämpliga." Att ange detta skulle inte bara vara utan rättslig verkan och inte vara bindande för konsumenten, det skulle också kunna, under vissa omständigheter, utgöra ett oskäligt avtalsvillkor<sup>8</sup>.

## Är alla som köper av mig en konsument?

EU:s konsumentlagstiftning gäller för dig när du erbjuder dina produkter (varor, tjänster, digitalt innehåll) till en "konsument" i ett EU-land. Därför är definitionen av "konsument" viktig.

Konsumenten är varje fysisk person som köper en produkt av dig som han/hon inte kommer att använda för yrkesmässigt bruk utan endast för personliga ändamål.

**Exempel:** En konsument kan vara en enskild person som köper en skrivare i en fysisk butik för sina personliga behov eller som köper en bok av en näringsidkare online.



<sup>6</sup> Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

<sup>7</sup> Se databasen om konsumenträtt

[https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>8</sup> Se modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.



En konsument kan endast vara en fysisk person. Juridiska personer, dvs. företag eller andra sammanslutningar, kan inte betraktas som konsumenter. I vissa medlemsstater åtnjuter dock sådana enheter en liknande skyddsnivå, eftersom vissa av konsumentskyddsreglerna har utvidgats till att skydda även företag eller vissa sammanslutningar. Medlemsstaterna får inte införa en annan rättslig definition av "konsument", som är fullständigt harmoniserad på europeisk nivå. 🇪🇺

När någon köper produkter för yrkesmässiga ändamål, till exempel för att sälja dem vidare i en leverantörskedja, är konsumentlagstiftningen i princip inte tillämplig.

**Exempel:** en person som köper tallrikar och bestick till den restaurang de driver är inte konsument, konsumentlagstiftningen kommer således inte att tillämpas, med undantag för bestämmelserna i direktiv 2001/95/EG om allmän produktsäkerhet. På samma sätt gäller inte konsumentlagstiftningen om ditt företag tillhandahåller fönsterrengöringstjänster till ett annat företag. I sådana fall kommer dock andra uppsättningar av EU-regler och/eller nationella regler att gälla. 🇪🇺

I vissa länder är användningen av ett momsregistreringsnummer en bra indikation på om en köpare agerar som konsument eller inte.

## Vad händer vid transaktioner med dubbla syften?

Du kanske undrar: vad händer när någon köper en produkt för både personligt och professionellt bruk?

**Exempel 1:** en advokat köper en dator hon kommer att använda för att skriva e-post till sin familj men också för att skriva rapporter åt sina *klienter*.



**Exempel 2:** en person får taket reparerat. Han/hon bor i en del av huset med sin familj och använder den andra delen som en butik för att sälja kläder.



Är konsumentlagstiftningen tillämplig i sådana situationer där det finns både en personlig och en yrkesmässig dimension av köpe- eller tjänsteavtalet?

Detta kallas "avtal med dubbla syften": en vara eller en tjänst har ett dubbelt syfte. I sådana fall måste man, för att avgöra om konsumentlagstiftningen är tillämplig, kontrollera avtalets huvudsakliga syfte. Med andra ord, uppgiften är att kontrollera om advokaten kommer att använda sin dator huvudsakligen för att skriva personliga e-postmeddelanden eller för att förbereda handlingar för sina klienter. På samma sätt är frågan om det nämnda huset är främst ett försäljningsställe för att sälja kläder eller ett familjehem.

**Exempel 3:** om datorn används 20 % av tiden för att skriva e-post till kunder och 80 % av tiden för att skriva personliga e-postmeddelanden, kommer avtalet att skyddas av konsumentlagstiftning.

## Vad är ett konsumentavtal?

Ett konsumentavtal är varje avtal som en näringsidkare ingår med en konsument, oavsett vilken kanal som används (t.ex. via Internet, telefon eller i en butik) och oavsett om näringsidkaren har till syfte att tillhandahålla varor, tjänster och/eller digitalt innehåll.

Ett exempel är ett avtal som ingås online med konsumenten om försäljning av en bok.

Konsumenträttsdirektivet (CRD) gör åtskillnad mellan "avtal i fasta affärslokaler" (t.ex. konsumentavtal som ingås i en butik), "distansavtal" (t.ex. konsumentavtal som ingås på Internet eller via telefon) och "avtal utanför fasta affärslokaler" (t.ex. konsumentavtal som ingås i konsumentens hem).

I motsats till "avtal i fasta affärslokaler" avses med **distansavtal** sådana där näringsidkaren och konsumenten inte samtidigt är fysiskt närvarande vid tidpunkten för avtalets ingående. Typiska exempel på avtal som ingås på distans är sådana som ingås via postorder, online eller telefon. Distansavtal omfattar också situationer där konsumenten besöker affärslokalerna endast för att samla in information om varorna eller tjänsterna men därefter förhandlar och sluter avtalet på distans. Tvärtom bör ett avtal som inletts genom distanskommunikation (t.ex. ett e-postmeddelande eller ett telefonsamtal för att fastställa en tid eller göra en bokning), men som ingåtts i näringsidkarens affärslokaler, inte betraktas som ett distansavtal.



**Avtal utanför fasta affärslokaler: avtal som** ingås samtidigt i fysisk närvaro av näringsidkaren och konsumenten, men på en plats som inte är näringsidkarens fasta affärslokaler. Affärslokaler omfattar alla slags lokaler (t.ex. butiker, bås osv.) som fungerar som en permanent eller vanlig plats för näringsidkarens affärsverksamhet. I affärslokalerna ingår också de lokaler som näringsidkaren använder på säsongsbasis (t.ex. glassbutik på stranden under sommaren). Vanligtvis är avtal som förhandlas utanför fasta affärslokaler sådana som ingås i konsumentens hem eller arbetsplats eller under en utflykt som organiseras av näringsidkaren.



För avtal i fasta affärslokaler får medlemsstaterna lägga till krav innan avtal ingås utöver dem som fastställs i konsumenträttsdirektivet<sup>9</sup>, men för distansavtal och avtal

<sup>9</sup> Se bilaga 1

utanför fasta affärslokaler fastställs alla krav på förköpsinformation i det direktivet och medlemsstaterna får inte lägga till andra krav. Om du vill erbjuda dina varor eller tjänster till konsumenterna i olika EU-länder kan du göra det från din webbplats genom att helt enkelt se till att du korrekt översätter samma förköpsinformation till alla relevanta. Sedan den 28 maj 2022 åtnjuter konsumenterna sina rättigheter även när de inte betalar med pengar för en digital tjänst/ett digitalt innehåll, utan istället tillhandahåller personuppgifter (såvida inte dessa uppgifter är absolut nödvändiga för att tillhandahålla det digitala innehållet, t.ex. e-postadress till vilken det digitala innehållet behöver tillhandahållas).

## Vilka krav ställs på förköpsinformation?

Krav på förköpsinformation är information som lagstiftaren har identifierat som viktig för att säkerställa att konsumenten gör ett välgrundat val innan ett avtal ingås. I konsumenträttsdirektivet fastställs en allmän förteckning över information som en näringsidkare måste lämna till konsumenten innan konsumenten ingår ett avtal i fasta affärslokaler, utanför fasta affärslokaler eller på distans.

Observera att näringsidkare i hela EU, även i skeden före avtalets ingående, t.ex. i samband med reklam, måste agera i enlighet med god yrkessed och redovisa alla uppgifter som genomsnittskonsumenten skulle behöva för att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Underlåtenhet att göra detta kan utgöra en vilseledande handling eller underlåtenhet<sup>10</sup>.

## Är vissa konsumentavtal undantagna från de krav på förköpsinformation som fastställs i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter?

Ja, de krav på förköpsinformation som fastställs i direktivet om konsumenträttigheter gäller inte för följande avtal:

- a) kontrakt för sociala tjänster, t.ex. social omsorg.
- b) kontrakt för hälso- och sjukvårdstjänster.
- c) avtal om hasardspel, inbegripet inom lotterier, kasinospel och vadhållningstransaktioner.
- d) avtal om finansiella tjänster, t.ex. olika konsumentkreditavtal.
- e) avtal om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom.
- f) kontrakt för uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och hyra av bostäder för bostadsändamål.
- g) avtal om paketresor<sup>11</sup>.
- h) avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljnings- och bytesavtal.
- i) avtal som, i enlighet med medlemsstaternas nationella lagstiftning, har upprättats av en offentlig tjänsteman som enligt lag är skyldig att vara oberoende och opartisk och som genom att tillhandahålla fullständig rättslig information måste säkerställa att konsumenten endast ingår avtalet på grundval av noggranna rättsliga överväganden och med kännedom om avtalets rättsliga räckvidd.
- j) avtal om leverans av livsmedel, drycker eller andra varor som är avsedda för löpande konsumtion i hushållet och som fysiskt


<sup>10</sup> Se modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäligen avtalsvillkor.

<sup>11</sup> Med undantag för artikel 6.7, artikel 8.2 och 8.6 samt artiklarna 19, 21 och 22 i kapitalkravsdirektivet som också är tillämpliga på paketreseavtal.

levereras av en näringsidkare genom frekventa och regelbundna omgångar till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats.

- k) avtal om persontransporttjänster med undantag för artikel 8.2 om formella krav för onlineförsäljning, 19 om avgifter för användning av betalningsmedel och 22 CRD om ytterligare betalningar (förbud mot överraskningsavgifter)<sup>12</sup>.
- l) avtal som ingås med hjälp av automater eller automatiserade affärslokaler.
- m) avtal som ingås med teleoperatörer via offentliga telefonautomater för deras användning eller som ingås för användning av en enda anslutning per telefon, Internet eller fax som en konsument har upprättat.
- n) sedan den 28 maj 2022, avtal för alla varor som säljs exekutivt eller på annat sätt enligt lag.

För många av dessa avtal finns det dock fortfarande skyldighet att informera innan avtal ingås enligt annan EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning. Detta gäller till exempel avtal om konsumentkreditavtal<sup>13</sup>.

Enligt bestämmelserna i direktivet om konsumenträttigheter har vissa medlemsstater också antagit nationella bestämmelser som undantar näringsidkare från krav på förköpsinformation för "avtal med lågt värde": detta är fallet i Österrike, Belgien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Tyskland, Grekland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Polen, Portugal, Rumänien, Slovenien, Sverige och Förenade kungariket. Ta en titt på BILAGA 1 för att ta reda på mer om dessa särskilda bestämmelser. 

## Vilka krav på förköpsinformation gäller för konsumentavtal som ingås i min butik ("avtal om fasta affärslokaler")?

I enlighet med direktivet om konsumenträttigheter finns det nu, i hela EU, 8 informationspunkter som du måste presentera tydligt för konsumenterna innan de ingår något köp- eller tjänsteavtal med dig i din butik, om denna information inte redan framgår av det sammanhang där du är verksam. Det rör sig om följande:

1. De **viktigaste egenskaperna hos** de varor eller tjänster du erbjuder: alla detaljer som visar de viktigaste egenskaperna hos den produkt som är till salu. Till exempel storleken och liknande egenskaper (t.ex. ett USB-minne på 64 KB) och en produkts material/sammansättning (t.ex. läderjacka).  
  
Det är viktigt att det medium som används för att tillhandahålla denna information är lättläst och begripligt för en genomsnittskonsument. Detta medium kan till exempel vara ett papper.
2. **Din identitet**, t.ex. ditt firmanamn, den geografiska adress där du är etablerad och ditt företags telefonnummer. Adressen till en butik eller en restaurang (geografisk adress) utgör ett uppenbart exempel på att informationen framgår av sammanhanget vid avtal i fasta affärslokaler.
3. Det **totala priset** för de varor eller tjänster du erbjuder. Detta innebär att priset måste vara fullständigt, dvs. det måste omfatta alla tillämpliga skatter, ytterligare frakt-, leverans- och portoavgifter (i förekommande fall). Om priset inte kan beräknas i

<sup>12</sup> Från och med den 28 maj 2022 kommer artikel 21 (grundläggande telefontaxa för tjänster efter försäljning) i kapitalkravsdirektivet också att vara tillämplig på transportavtal.

<sup>13</sup> Krav på förhandsinformation fastställs i konsumentkreditdirektivet (2008/48/EG).



förväg måste du informera konsumenten om hur priset kommer att beräknas eller, om dessa avgifter rimligen inte kan beräknas i förväg, det faktum att sådana tilläggsavgifter kan komma att betalas.

**Exempel:** när totalpriset beror på den faktiska förbrukningen måste du exempelvis ange priset per kilo/liter.

4. Alla eventuella arrangemang för **betalning, leverans, utförande**, tidpunkt då du åtar dig att leverera varorna eller utföra tjänsten samt din **policy för hantering av klagomål**.

**Exempel:** informera konsumenten om att produkten levereras via en viss transportör och att leveransen kommer att utföras inom 15 arbetsdagar. Informera honom också om vad han behöver göra om han vill klaga och hur han ska lämna in sitt klagomål.

5. Förekomsten av en **rättslig garanti** för varornas överensstämmelse, förekomsten av och villkoren för kommersiella garantier/eftermarknadsservice. Enligt EU-rätten ska en skillnad göras mellan den lagstadgade garantin och den kommersiella garantin. Den rättsliga garantin är obligatorisk enligt lag, dvs. direktiv 1999/44/EG om försäljning av konsumentvaror, som EU-medlemsstaterna införlivat i nationella lagstiftning. I EU gäller den rättsliga garantin för konsumentprodukter i minst två år och erbjuder kostnadsfria avhjälpande åtgärder för fel i en vara som redan fanns vid leveranstillfället. Den kommersiella garantin kompletterar den lagstadgade garantin och beviljas frivilligt av antingen säljaren eller producenten.

**Exempel:** en kommersiell garanti beträffande ett strykjärns funktion som erbjuder korrigerande åtgärder i 5 år istället för bara de 2 år (3 år i Sverige)

som omfattas av den rättsliga garantin och täcker mer än bara de fel och brister som existerade vid leverans. Näringsidkaren har skyldighet att visa på den rättsliga garantins existens.

Om du erbjuder en kundservice måste du informera konsumenten om dess existens och villkoren för att dra nytta av den<sup>14</sup>. I detta sammanhang bör du vara medveten om att enligt direktivet om konsumenträttigheter kan kostnaderna för ett kundsamtal aldrig vara högre än kostnaderna för ett lokalt telefonsamtal, om samtalet har samband med en fråga om ett befintligt avtal.

### Nya regler i direktivet om digitalt innehåll

Genom det nya direktivet om digitalt innehåll<sup>15</sup> har det införts en rättslig garanti för digitalt innehåll och digitala tjänster (se modul 3 – Konsumenträttigheter och konsumentgarantier).

Näringsidkare måste därför informera sina konsumenter om den rättsliga garantin för överensstämmelse för digitalt innehåll eller en digital tjänst innan ett avtal ingås.

6. Avtalets **löptid**. Om ditt avtal föreskriver att konsumenten måste vara bunden under en minimiperiod måste du i förväg informera konsumenten om hur lång denna tidsperiod är.

**Exempel:** du måste informera konsumenterna om det minsta antal månader de måste vara anslutna till din gymklubb för att kunna dra nytta av det erbjudna priset för ett årligt abonnemang.

#### Eller

Du måste klargöra om abonnemangsavtalet har en bestämd löptid eller inte, och om det automatiskt

<sup>14</sup> Se modul 3 om konsumentförsäljning som beskriver de avhjälpande åtgärder som näringsidkaren måste tillhandahålla för defekta varor.

<sup>15</sup> [Direktiv \(EU\) 2019/770](#) om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster.

förlängs eller inte. Om du till exempel kräver att konsumenten ska säga upp avtalet med 15 dagar i förväg måste han informeras om denna uppsägningstid innan avtalet ingås.

7. **Funktionaliteten**, inklusive tillämpliga tekniska skyddsåtgärder, **för digitalt innehåll**, i förekommande fall. Det innebär att du måste förklara för konsumenten hur det digitala innehållet fungerar i praktiken. Detta gäller särskilt förekomsten eller avsaknaden av tekniska begränsningar.

**Exempel:** ange om en viss datorprogramvara som du säljer i din butik kan användas offline och/eller online. ange om användningen av programvaran är begränsad till endast ett land.

8. **Driftskompatibilitet mellan digitalt innehåll och hårdvara och programvara.**

**Exempel:** informera konsumenten om att det digitala innehåll du erbjuder endast kan användas för Macintosh-operativsystem på Apple-datorer.

### Nya regler sedan den 28 maj 2022

Dessutom, om du säljer varor med digitala inslag, digitalt innehåll eller tjänster, måste du informera konsumenten om deras **funktionalitet, kompatibilitet och interoperabilitet** med hårdvara och programvara.

Observera att eftersom de flesta av dessa transaktioner i fasta affärslokaler är av inhemsk karaktär ger direktivet om konsumenträttigheter alla EU-medlemsstater möjlighet att i enlighet med nationell lagstiftning införa ytterligare krav innan avtalet ingås till ovanstående

förteckning. Om du vill öppna en butik i en annan medlemsstat bör du därför bekanta dig med eventuella ytterligare informationskrav som gäller där.

Även om vissa faktorer förklaras nedan, kommer BILAGA 1 att ge dig en översikt över de regleringsval som gjorts av varje medlemsstat.<sup>16</sup>

### Ytterligare krav på förköpsinformation för avtal i fasta affärslokaler enligt nationell lagstiftning.



Observera att vissa medlemsstater har lagt till ytterligare punkter i förteckningen ovan<sup>17</sup>. Dessutom har vissa medlemsstater undantagit dagliga transaktioner från skyldigheten att tillhandahålla ovan nämnda förteckning över uppgifter<sup>18</sup>.

Dessutom har vissa medlemsstater undantagit dagliga transaktioner från skyldigheten att tillhandahålla ovan nämnda förteckning över uppgifter<sup>19</sup>. Detta gäller Sverige som har undantagit vardagliga avtal som fullgörs omedelbart<sup>20</sup>.

Konsumenträttsdirektivet har **fullständigt harmoniserat** förteckningen över förköpsinformation som du måste lämna till dina konsumenter om du handlar på distans (t.ex. online eller via telefon) och/eller om du ingår avtal utanför fasta affärslokaler, t.ex. vid konsumentens bostad. Detta innebär att när det gäller dessa kommersiella kanaler kan medlemsstaterna inte längre lägga till förköpskrav till förteckningen i direktivet.

Denna förteckning innefattar alla de nyckelkrav på information som du måste lämna om du verkar genom fasta affärslokaler, plus några ytterligare punkter, av vilka många bara gäller om och när de är tillämpliga, som beror på den aktuella transaktionens natur och det faktum att när det gäller distansavtal och avtal utanför

<sup>16</sup> Alternativt kan du också hänvisa till de faktiska anmälningar som lämnats in av medlemsstaterna om användningen av regleringsval enligt artikel 29 i direktiv 2011/83/EG om konsumenträttigheter. Se [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>17</sup> I enlighet med artikel 5.4 i kapitalkravsdirektivet.

<sup>18</sup> Se 22a § Marknadsföringslag (2008:486).

<sup>19</sup> I enlighet med artikel 5.3 i konsumenträttsdirektivet.

<sup>20</sup> Ibid.



fasta affärslokaler har konsumenter över hela EU (som regel) 14 dagars ångerrätt.<sup>21</sup> Här är listan över de **ytterligare punkterna, utöver de krav som anges ovan för avtal i fasta affärslokaler**<sup>22</sup>:

1. Utöver att uppge din identitet och den geografiska adress där du är etablerad måste du, när du verkar på distans eller utanför fasta affärslokaler, se till att ange ditt telefonnummer, faxnummer och din epostadress så att konsumenten snabbt och effektivt kan kontakta och kommunicera med dig. Om du agerar för en annan näringsidkares räkning ska du också uppge dennes geografiska adress och identitet
2. Endast när den adress dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer avviker från den adress där du är etablerad måste du också ange adressen till ditt affärsställe och i tillämpliga fall till den näringsidkare för vars räkning du agerar.
3. Endast när den skiljer sig från kostnaden för ett lokalsamtal ("normaltaxa") måste du också informera konsumenten om kostnaden för att använda aktuella medel för distanskommunikation för att ingå avtalet. Observera att när avtalet väl har ingåtts får kostnaden för att kontakta en hjälplinje som besvarar kundernas frågor om sina avtal enligt konsumenträttsdirektivet aldrig överstiga normaltaxan.
4. Om du följer en uppförandekod måste du också informera konsumenten om dess existens och hur kopior av den kan erhållas.

**Exempel:** uppge att du är en del av ICC-koden för reklam- och marknadsföringskommunikationspraxis och lägg till en länk till den.

5. Om ditt avtal kräver att konsumenten ska betala eller tillhandahålla en deposition eller annan finansiell garanti måste du informera konsumenten i förväg om villkoren och villkoren för avtalet.

**Exempel:** du måste informera dina kunder i förväg om de måste ge en förskottsdeposition för hotellet, de har bokat från dig online, och informera dem på vilka villkor de kan få tillbaka den.

6. Om tillämpligt, måste du också informera konsumenterna om möjligheten att använda mekanismer för klagomål och prövning utanför domstol för att lösa eventuella tvister som konsumenten kan ha med dig. Detta kan exempelvis ske med hjälp av plattformen för tvistelösning online (ODR), som är ett verktyg för att hjälpa konsumenter att skicka in sina klagomål till en särskild enhet för alternativ tvistelösning (ADR)<sup>23</sup>.
7. Slutligen, om ingen eller en begränsad ångerrätt gäller för den specifika typ av avtal som är aktuell<sup>24</sup>, måste du informera konsumenten om detta faktum och/eller under vilka omständigheter hen förlorar sin ångerrätt. Om avtalet tvärtom omfattas av ångerrätt måste du informera din konsument om följande:

- a) villkor, tidsfrister och förfaranden för utövandet av denna rättighet i enlighet med den standardblankett som fastställs i lagen<sup>25</sup>.
- b) det faktum att han eller hon kommer att behöva bära kostnaderna för att returnera varorna i

<sup>21</sup> Se modul 2 om konsumentens rätt att frånträda distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.

<sup>22</sup> 2 kap. 2 § Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

<sup>23</sup> För mer information, se modul 5.

<sup>24</sup> I artikel 16 i direktivet om konsumenträttigheter anges de typer av avtal för vilka det inte finns någon ångerrätt. Se modul 2 om ångerrätt och [GD Rättsliga frågor vägledning om direktivet om](#)

[konsumenträttigheter \(http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm\)](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) för mer information.

<sup>25</sup> För mer information, se modul 2

händelse av återlämnande och, om varorna inte kan returneras per post, kostnaden för att returnera varorna.

**Exempel:** om konsumenten har köpt ett kylskåp eller en tvättmaskin (varor som vanligtvis levereras från dörr till dörr i stället för att lämnas in för försändelse till ett postkontor) måste du ange en transportör till konsumenten (t.ex. den som ska leverera varan) och ett pris för att returnera varan, eller åtminstone en rimlig uppskattning av den maximala kostnaden, eventuellt baserad på leveranskostnaden<sup>26</sup>.

**och**

- c) det faktum att konsumenten, om hen utövar sin ångerrätt efter att under ångerfristen ha gjort en uttrycklig begäran om att inleda tillhandahållandet av tjänsten, ska vara skyldig att betala ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som du tillhandahållit fram till dess.

**Exempel:** om konsumenten ingår ett avtal om mobiltelefonitjänster med dig måste du informera honom/henne om att han eller hon, om han eller hon uttryckligen kräver att tjänsterna ska börja omedelbart men sedan beslutar sig för att frånträda avtalet, t.ex. tio dagar efter det att avtalet undertecknats, måste betala dig en tredjedel av månadsabonnemanget plus priset för eventuella ytterligare tjänster som erhållits fram till dess.

## Nya sedan den 28 maj 2022

Enligt de nya reglerna kommer medlemsstaterna att kunna välja att förlänga ångerfristen från 14 till 30 dagar för två typer av avtal utanför fasta affärslokaler:

<sup>26</sup> Se [GD Rättsliga frågor vägledning om direktivet om konsumenträttigheter](#), kapitel 6.2.

— Önskat besök av en näringsidkare i konsumentens hem.

— Utflykter som anordnas av en näringsidkare i syfte att marknadsföra eller sälja produkter till potentiella konsumenter.

Detta alternativ syftar till att ge konsumenterna ytterligare skydd när det gäller dessa särskilda försäljningsmetoder och/eller försäljningskanaler.

Som näringsidkare måste du informera konsumenten innan avtalet ingås om ångerfristens längd. Om du är intresserad av dessa typer av försäljning, glöm inte att kontrollera om den eller de medlemsstater där du är verksam har antagit detta lagval, för att korrekt informera dina konsumenter om hur lång ångerfristen är.

Sverige har inte antagit detta lagval och ångerfristen i de här situationerna är fortsatt 14 dagar.<sup>27</sup>

**Det är viktigt att påpeka att informationsskyldigheten i vissa fall har förenklats.**

**Distanskommunikation** ger ibland endast ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen. I sådana fall måste du lämna den viktigaste informationen innan avtalet ingås, dvs.

1. din identitet
2. de viktigaste egenskaperna hos den produkt du erbjuder
3. dess totala pris
4. information om hur du utnyttjar ångerrätten
5. avtalets löptid eller, om avtalet är tidsbegränsat, villkoren för att säga upp det.

Alla återstående informationskrav måste dock tillhandahållas på lämpligt sätt (t.ex. på ett PDF-dokument efter den faktiska köpordern).

När det gäller ett onlineavtal måste näringsidkaren dessutom, innan konsumenten gör en beställning och

<sup>27</sup> 2 kap. 10 § Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

accepterar att betala, på ett tydligt sätt göra konsumenten fullt medveten om följande frågor, innan konsumenten gör sin beställning:

1. vilka som är produktens huvudsakliga egenskaper?
2. produktens totala pris,
3. vad som är avtalets löptid eller, om avtalet har en obestämd löptid, vilka villkoren som finns för att säga upp det:
4. om det i avtalet föreskrivs att konsumenten ska vara bunden under en minimiperiod, hur lång tidsperioden är.

Näringsidkaren måste se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion ska knappen eller den motsvarande funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden "betala nu", "köp nu", "bekräfta köpet", "beställning förenad med betalningsskyldighet" eller någon motsvarande otvetydig lydelse som anger att beställningen medför en betalningsskyldighet gentemot näringsidkaren.

#### **Särskilda regler för avtal utanför fasta affärslokaler:**

Observera att vid avtal utanför fasta affärslokaler ska du förse konsumenterna med en kopia av det undertecknade avtalet. Du måste lämna förköpsinformationen och kopian av avtalet på papper eller, om konsumenten samtycker, på något annat varaktigt sätt

Härfanns också några förenklingar när det gäller en viss typ av avtal **utanför fasta affärslokaler**, där

- konsumenten uttryckligen begär reparations- eller underhållstjänster, och

- näringsidkaren och konsumenten omedelbart fullgör sina avtalsenliga skyldigheter (vanligtvis reparation och betalning), och
- den utbetalning som ska göras inte överstiger 200 EUR.

I sådana fall måste du informera om följande på papper eller, om konsumenten samtycker, på annat varaktigt sätt:

- din identitet, din adress (etableringsort), ett telefonnummer och ett e-postmeddelande;
- priset eller det sätt på vilket priset kommer beräknas tillsammans med en uppskattning av totalpriset. Om konsumenten samtycker behöver du inget papper eller annat varaktigt medium för följande information:
- den viktigaste egenskapen för tjänsten, samt om ångerrätt finns eller inte.

Observera att följande medlemsstater inte tillämpar dessa förenklingar när det gäller omedelbart utförda avtal utanför fasta affärslokaler för reparations- och underhållstjänster: Irland, Litauen, Nederländerna, Portugal, Slovenien, Slovakien och Spanien.

#### **Nya regler sedan den 28 maj 2022**

##### **a) Särskilda informationskrav innan avtal ingås för avtal som ingås på e-marknadsplatser<sup>28</sup>.**

Innan en konsument blir bunden av ett distansavtal måste leverantören av e-marknadsplatsen ge konsumenten följande information på **ett tydligt, lämpligt och begripligt sätt**:

(1) Allmän information i ett visst avsnitt av onlinegränssnittet som är direkt och lättillgängligt från den sida där erbjudandena presenteras. Informationen skall handla om:

*webbplats eller en applikation, som drivs av en näringsidkare eller för dennes räkning och som gör det möjligt för konsumenter att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter".*

<sup>28</sup> Det uppdaterade direktivet om konsumenträttigheter kommer att innehålla en definition av en e-marknadsplats: "en tjänst som använder programvara, inklusive en webbplats, en del av en

— de viktigaste parametrarna för rangordningen av erbjudanden som läggs fram för konsumenten som ett resultat av sökningen, och

— dessa parametrars relativa betydelse i motsats till andra parametrar.

(2) Huruvida den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet är en näringsidkare eller inte, baserat på den tredje partens information till leverantören av e-marknadsplatsen.

(3) Om den tredje parten inte är en näringsidkare, att EU:s konsumenträttigheter inte är tillämpliga på avtalet.

(4) I tillämpliga fall, hur skyldigheterna i samband med avtalet delas mellan den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantören av e-marknadsplatsen.

#### **b) Ytterligare krav på förköpsinformation för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler**

— Tänk på att du är skyldig att informera konsumenterna om ditt telefonnummer och din e-post. Du kan tillhandahålla andra onlinemedel för skriftlig kommunikation som gör det möjligt att behålla innehållet och datum/tid för korrespondensen med dig. Dessutom kan du också använda andra kommunikationskanaler för att nå ut till dina kunder, såsom chattar etc.

— I förekommande fall, som näringsidkare, måste du informera konsumenterna om prisanpassning baserad på automatiserat beslutsfattande. I praktiken innebär detta att du, när det är relevant, måste informera dina konsumenter i förväg om att det pris du presenterade för dem har fastställts genom ett automatiserat beslutssystem som samlar in uppgifter om konsumenter<sup>29</sup>.

Hur måste du lägga fram information innan avtal ingås och avtalsinformation?

Den text som ger den information som krävs bör alltid vara lättläst och förståelig för en genomsnittskonsument. Den information som lämnas måste ges på ett tydligt, läsbart och begripligt sätt.

### **Vad betyder det i praktiken?**

Bedömningen av om informationen har lämnats på rätt sätt ska alltid göras från fall till fall. Här är några praktiska tips för att öka dina chanser att följa:

- använd ett teckensnitt som är lätt att läsa och av tillräckligt stor storlek (t.ex. teckenstorlek jämförbar med ett 12 Times New Roman font)
- se till att bokstäverna framträder tydligt mot bakgrundsfärgen (t.ex. svart på vitt, t.ex. inte ljusgult på vitt)
- lägg in tillräckligt med utrymme mellan meningarna och styckena
- skriv med ett tydligt språk.

### **Enkel lösning**

Om du är osäker på om i din information är tydlig, be någon person i din närhet (familj, vänner, kollegor osv.) att ge dig sin ärliga åsikt om huruvida de tycker att det är tydligt, läsbart och begripligt.

<sup>29</sup> Denna informationsskyldighet påverkar inte tillämpningen av förordning (EU) 2016/679 om den allmänna dataskyddsförordningen,

som särskilt föreskriver att den enskilde har rätt att inte bli föremål för automatiserat individuellt beslutsfattande, inbegripet profilering.

Ej tillåtet	Tillåten
"Du har två års garantiperiod" <sup>30</sup>	"Vår adress är Athens väg 21, 1000 Limassol, Cypern"
"I händelse av tvist ska fransk lag tillämpas" <sup>31</sup>	"Du har 14 (fjorton) dagar från den dag du får varan att utöva din ångerrätt"
<a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a>	"För alla produkter som du köper av oss har du en lagstadgad tvåårig garanti under vilken du kan använda ett antal avhjälpande åtgärder om din produkt visar sig inte vara i överensstämmelse med avtalet"
—→	

## På vilket språk behöver denna förköpsinformation och avtalsinformation presenteras?

Varje medlemsstat får välja att ange på vilket språk informationen ska lämnas ut till konsumenten. Som beskrivs i bilaga 1 har mer än hälften av alla medlemsstater utnyttjat detta regleringsval (Bulgarien, Kroatien, Cypern, Tjeckien, Danmark, Estland, Frankrike, Italien, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slovenien och Spanien). I de flesta fall är det medlemsstatens officiella språk. 🇪🇺

Det här är mycket viktigt. Om du lämnar informationen på ett annat språk än det som krävs anses informationen inte ha lämnats alls. För att kontrollera vilket språk varje medlemsstat har valt, se bilaga 1.

## När det gäller avtal som förhandlas fram utanför fasta affärslokaler, räcker det att jag muntligen informerar konsumenten om alla dessa uppgifter?

Vid avtal som förhandlas fram utanför fasta affärslokaler räcker det inte att ge konsumenten muntlig information. Informationen måste tillhandahållas på papper.

Informationen får också lämnas genom ett annat varaktigt medium om konsumenten har samtyckt till detta. För att vara på den säkra sidan, ha alltid ett skriftligt bevis på att konsumenten har kommit överens om att informationen tillhandahålls på ett annat varaktigt medium. Andra varaktiga medier är t.ex. ett e-postmeddelande, ett USB-minne eller ett foto, dvs. medier vars innehåll inte kan ändras ensidigt av

<sup>30</sup> Det bör klargöras att det handlar om rättslig garanti

<sup>31</sup> Detta uttalande är formulerat som sådant inte alltid korrekt, särskilt inte vid gränsöverskridande försäljning. Om du riktar dig till konsumenter i ett annat EU-land än ditt land är det i princip lagen på konsumentens bosättningsort som gäller. Parterna kan dock genom avtal välja att tillämpa en annan lag. I så fall kan detta lagval inte beröva din utländska konsument det skydd som de tvingande bestämmelserna i bosättningslandet ger.



näringsidkaren och som konsumenten kan lagra. Det är viktigt att denna information tillhandahålls på ett varaktigt medium så att konsumenten kan få tillgång till informationen i framtiden.



Om du inte lämnar informationen på det sätt som krävs enligt lagen, kommer detta att ha samma verkan som om du inte hade lämnat informationen alls<sup>32</sup>.

## Behöver jag presentera denna förköpsinformation och avtalsinformation på olika sätt, beroende på vilka som är mina målkonsumenter?

Enligt EU:s lagstiftning ska du alltid iaktta god yrkessed och visa särskild omsorg om du presenterar dina produkter och tjänster för konsumentgrupper som kan vara särskilt utsatta på grund av sin ålder eller sitt funktionshinder.

Om du specifikt riktar dig till utsatta konsumentgrupper bör du alltid anpassa de metoder som du tillhandahåller informationen på utifrån deras behov. Till exempel måste teckenstorleken på den information som ges till konsumenten anpassas till en äldre persons behov.

Informationen måste vara mycket tydlig, begriplig och tillgänglig.

När det gäller synskadade konsumenter bör informationen också tillhandahållas genom användning av lämpliga medier och symboler.

Underlåtenhet att iaktta lämplig grad av god yrkessed vid kontakter med sådana särskilda konsumenter kan utgöra en otillbörlig affärsmetod.<sup>33</sup>

## Vad händer med gränsöverskridande försäljning?

### Särskild behandling av försäljning som du riktar till konsumenter som är bosatta i andra medlemsstater

Enligt EU-lagstiftningen<sup>34</sup> är det vanligtvis lagen i det land där konsumenten bor som gäller för ditt avtal med den utländska konsumenten om du riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder. Om ni båda har valt en annan lag kan detta val inte frånta din utländska konsument det skydd som ges genom de tvingande bestämmelserna i bosättningslandet.

Om t.ex. din webbplats riktar sig till konsumenter i en medlemsstat som har infört språkrav genom att utnyttja den regleringsmöjlighet som anges i artikel 6.7 i direktivet om konsumenträttigheter, måste du förse konsumenten med avtalsinformation på det språk som krävs av den medlemsstaten (se bilaga I). Mer allmänt måste du, när du annonserar eller erbjuder dina varor eller tjänster i andra medlemsstater, respektera konsumentskyddsnormerna i de länder du riktar dig till.

<sup>32</sup> Se kapitel om "Vilket är konsekvenserna om jag inte tillhandahåller kraven på förhandsinformation".

<sup>33</sup> Mer information finns i modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

<sup>34</sup> Särskilt den s.k. Rom I-förordningen 593/2008.



## **På vilka villkor kan du anses rikta dig till konsumenter i andra medlemsstater?**

Europeiska unionens domstol har fastställt ett antal icke uttömmande kriterier för att avgöra om din affärsverksamhet eller yrkesverksamhet är "riktad" till en viss medlemsstat. Sådana kriterier innebär t.ex. användning av andra språk eller valutor än de som normalt används i den medlemsstat där ditt företag är etablerat, omnämning av telefonnummer med internationell kod, användning av ett annat toppdomännamn än det i den medlemsstat där ditt företag är etablerat<sup>35</sup>.

Men om du inte riktar din verksamhet till andra EU-länder och en konsument från ett annat EU-land kontaktar dig på eget initiativ, gäller din nationella lagstiftning.

## **Vad betyder det för dig i praktiken?**

### **Vilken lag kommer att tillämpas på dina gränsöverskridande avtal?**

Vid första anblicken kan det tyckas komplicerat för en liten näringsidkare att följa lagstiftningen i det land där de olika konsumenterna finns, i olika länder. Det kan hindra vissa näringsidkare från att erbjuda sina varor eller tjänster över gränserna. I praktiken gäller dock följande:

1. EU-lagstiftningen innehåller, som vi beskriver i modulerna om konsumentlagstiftning, en stor mängd harmoniserade bestämmelser om konsumentskydd. Dessa regler gäller i hela EU.

2. Även om det i vissa avseenden finns skillnader mellan medlemsstaterna innebär detta inte att du inte får utforma dina avtal med konsumenter enligt din egen lagstiftning: som förklarats ovan kan du komma överens med konsumenten om att en annan lag bör vara tillämplig, i så fall måste du bara respektera den obligatoriska konsumentlagstiftningen i det land där konsumenten bor.
3. I praktiken kommer den obligatoriska konsumentlagstiftningen i en annan medlemsstat endast att vara relevant om dess regler är mer skyddande än reglerna i ditt rättssystem eller den lag som du har kommit överens om med konsumenten. Detta kan till exempel vara fallet om den lagstadgade garantiperioden enligt konsumentens lagstiftning är längre än den som gäller enligt din egen lagstiftning.
4. Tack vare utbildningsmodulerna för konsumentlagstiftning kommer du också att kunna veta i förväg vilka ytterligare krav som kan gälla i ett annat EU-land, dit du överväger att styra din affärsverksamhet till.
5. Frågan om tillämplig lag kommer att vara relevant endast om det råder oenighet med konsumenten. Många missförstånd kan lösas i godo eller genom att använda din interna klagomålstjänst.


I denna modul har vi betonat flera punkter där medlemsstaterna har antagit regler som skiljer sig från dem som fastställs i direktivet om konsumenträttigheter när det gäller förköpsinformation. Du hittar informationen i bilagan eller på Europeiska kommissionens webbplats<sup>36</sup>. Om du vill kontrollera hur de enskilda EU-länderna har införlivat

<sup>35</sup> För mer information, se de förenade målen C 585/08 och C 144/09, Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH, domstolen.

<sup>36</sup> Anmälningar från medlemsstaterna: <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

[contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en);

Sammanfattning: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

konsumenträttsdirektivet kan du också använda EU-kommissionens nya [databas](#) för [konsumentlagstiftning](#)<sup>37</sup>. 

## Vilken domstol är behörig när du har en tvist kring ett sådant gränsöverskridande avtal?

Observera att om du genom dina erbjudanden riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder och hamnar i tvist med någon konsument från ett annat EU-land, så kommer den domstol som enligt EU-rätten är behörig att avgöra tvisten alltid att vara domstolen i det land där konsumenten bor. Du kan inte stämma konsumenten inför domstol i ett annat land och om du förbehåller dig en sådan möjlighet i dina avtalsvillkor riskerar du stränga böter. Konsumenten däremot har möjlighet att stämma dig inför domstol i ditt eget land också. För att göra det lättare att lösa tvister över gränserna har EU skapat en plattform för tvistelösning online (ODR) som gör det möjligt att knyta samman systemen för alternativ tvistelösning (ADR) i olika medlemsländer.<sup>38</sup>

**Exempel:** om du är en fransk näringsidkare med säte i Lille som säljer dina produkter till belgiska konsumenter kan du inte i dina villkor slå fast att de enda behöriga domstolarna, i händelse av tvist, är domstolarna i Lille.

## Vilka blir konsekvenserna om jag inte tillhandahåller den förköpsinformation som krävs?

Det får olika följder om du inte lämnar den förköpsinformation som krävs.

Först av allt löper du risken att göra dina konsumenter besvikna och skada ditt rykte.

För det andra föreskriver lagen i sig en rad viktiga omedelbara påföljder av att vissa förköpsinformationskrav inte respekteras. Om du exempelvis underlåter att informera konsumenterna om sin ångerfrist om 14 dagar, förlängs denna rätt automatiskt till ett kalenderår.

Slutligen löper du risken att tvingas betala penningböter i enlighet med nationell rätt för ditt brott mot konsumenträttsdirektivet.

Det finns också diverse avtalsenliga och utomobligatoriska gottgörelser som konsumenten har rätt att kräva. Exempelvis kan konsumenten säga upp avtalet och begära ersättning för den skada hen lidit på grund av den saknade informationen.

Det kan vara nyttigt att veta vilka möjligheter till gottgörelse som nationella domstolar tillämpar, särskilt om du bedriver affärsverksamhet på marknader utanför ditt eget land.


### Nya regler sedan den 28 maj 2022

#### **Effektivare påföljder för gränsöverskridande överträdelser**

Det uppdaterade konsumenträttsdirektivet ger de nationella konsumentskyddsmyndigheterna bättre möjligheter att hantera överträdelser som drabbar många konsumenter i hela EU. För närvarande, när en näringsidkare bryter mot konsumentskyddsreglerna, varierar påföljderna avsevärt från land till land och är ofta mycket små, även för mycket allvarliga överträdelser. De nya reglerna ger de nationella myndigheterna befogenhet att på ett samordnat sätt införa effektiva, proportionella och avskräckande påföljder när de samarbetar om gränsöverskridande överträdelser som påverkar konsumenter i flera EU-medlemsstater.

<sup>37</sup> Se databasen om konsumenträtt: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>38</sup> Se modul 5 i denna handbok.

I sådana fall kommer de nationella myndigheterna att ha befogenhet att ålägga böter på upp till 4 % av näringsidkarens omsättning, eller upp till 2 miljoner euro om det inte finns några uppgifter om omsättningen. Det står medlemsstaterna fritt att behålla eller införa högre maximiböter. 

Observera också att konsumenter från och med den 25 juni 2023 kommer att kunna hävda de rättigheter som fastställs i konsumenträttsdirektivet även i kollektiva förfaranden i enlighet med de nya reglerna i direktiv (EU) 2020/182<sup>39</sup> om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen<sup>40</sup>.

---

<sup>39</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG

<sup>40</sup> Se modul 5.

# Bilagor

## Bilaga 1 – Medlemsstaternas tillämpning av regleringsvalen i konsumenträttsdirektivet (CRD)

Även om direktivet är helt harmoniserat finns det ett antal regleringsval som står öppna för medlemsstaternas vid dess implementering och som följer principerna om subsidiaritet och ger viss flexibilitet. Följande artiklar i konsumenträttsdirektivet erbjuder regleringsval: ·

- Artikel 3 (4) – att inte tillämpa bestämmelserna i fråga om avtal utanför fasta affärslokaler om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 EUR;
- Artikel 6 (7) – att införa språkkrav för information vid avtals ingående vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler;
- Artikel 6 (8) – att vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler ställa ytterligare informationskrav i enlighet med direktiv 2006/123/EG om tjänster på den inre marknaden och direktiv 2000/31/EG om elektronisk handel;
- Artikel 7 (4) – att inte tillämpa en förenklad informationsordning vid avtal utanför fasta affärslokaler om att utföra reparationer eller underhåll;
- Artikel 8 (6) – att föreskriva särskilda formella krav för avtal som ingås per telefon; och
- Artikel 9 (3) – att behålla, vid avtal utanför fasta affärslokaler, befintlig nationell lagstiftning som förbjuder näringsidkaren att uppbära betalningen av konsumenten under en viss tid efter det att avtalet ingåtts

I följande tabeller anges de regleringsval som medlemsstaterna har antagit.<sup>41</sup>

**Från och med den 28 maj 2022 kommer det uppdaterade direktivet om konsumenträttigheter att införa följande nya regleringsalternativ för medlemsstaterna.**

- Artikel 6 a – Att införa ytterligare informationskrav för leverantörer av e-marknadsplatser.
- Artikel 9.1a – Förlänga ångerfristen för ångerrätten från 14 till 30 dagar för hemförsäljning och kommersiella utflykter.
- Artikel 16.2 – Undantag från flera undantag av ångerrätten i samband med hemförsäljning och kommersiella utflykter.
- Artikel 16.3 – Att föreskriva att konsumenten, när det gäller tjänsteavtal där konsumenten är skyldig att betala och där konsumenten uttryckligen har begärt att näringsidkaren ska besökas för att utföra reparationer, förlorar ångerrätten efter det att tjänsten har utförts fullt ut, förutsatt att fullgörandet har påbörjats med konsumentens uttryckliga förköpsmedgivande.

<sup>41</sup> Studie om tillämpningen av kapitalkravsdirektivet – 2011/83/EU – slutrapport, [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Land	Artikel 3.4	Artikel 6.7	Artikel 6.8	Artikel 7.4	Artikel 8.6	Artikel 9.3
Österrike (AT)	Ja, gräns 50 EUR	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ja, endast för tjänstekontrakt	Ej använt
Belgien (BE)	Ja, 50 EUR men endast för kontrakt med humanitära syften	Ej använt	Ej använt	Möjlighet behållen men ännu inte utnyttjad	Möjlighet behållen men ännu inte utnyttjad <sup>42</sup>	Ja, sju dagar, men gäller inte avtal utanför fasta affärslokaler som ingås på utställningar, mässor och utställningar.
Bulgarien (BG)	Ej använt	Ja	Ej använt	Ej använt	Ja	Ej använt
Kroatien (HR)	Ej använt	Ja	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt
Cypern (CY)	Ja, gräns på 20 EUR	Ja	Ja	Ej använt	Ja	Ej använt
Tjeckiska Rep (CZ)	Ej använt	Ja	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt
Danmark (DK)	Ja, ja.gräns 350 DANSKA KRONOR (46 EUR)	Ja, danska, om marknadsföring sker på danska.	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt
Estland (EE)	Ja, gränsen är 20 EUR	Ja	Ej använt	Ej använt	Ja, det är jag. Artikel gällande endast när näringsidkaren ringer konsumenten	Ej använt
Finland (FI)	Ja <sup>43</sup>	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt
Frankrike (FR)	Ej använt	Ja	Ej använt	Ej använt	Ja, det är jag. Artikel gällande endast när en säljare ringer konsumenten <sup>44</sup>	Ja -7 dagar

<sup>42</sup> Den inofficiella översättningen noterar att Belgien har utnyttjat denna möjlighet, men det är kungen som har möjlighet att införa ett enklare arrangemang för att tillhandahålla information. På samma sätt är det kungen som enligt artikel 8 har möjlighet att utse sektorer för vilka kravet kommer att gälla. Det är osäkert om det har använts.

<sup>43</sup> Enligt ett samråd uppgår detta belopp till 30 EUR.

<sup>44</sup> I 5 § i artikel L221-16 i den franska konsumentlagen anges att det är olagligt att ingå avtal via ett okänt telefonnummer (blockerat nummer) – artikel L221-17.



Land	Artikel 3.4	Artikel 6.7	Artikel 6.8	Artikel 7.4	Artikel 8.6	Artikel 9.3
Tyskland (DE)	Ja, gränsen är 40 EUR	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt m en det fanns ett tidigare lagstadgat kravav Detta slag för vissa sektorer	Ej använt
Grekland (EL)	Ja, gränsen är 30 EUR	Ej använt	Ej använt <sup>45</sup>	Ej använt	Ja	Ja – under ångerfristen
Ungern (HU)	Ej använt	Ej använt	Ja <sup>46</sup>	Ej använt	Ej använt	Ej använt
Irland (IE)	Ja, gränsen är 50 EUR	Ej använt	Ej använt	Ja	Ej använt	Ej använt
Italien (IT)	Ja, gränsen är 50 EUR	Ja, ja. om konsumenten begär det	Ej använt	Ej använt	Ja	Nej. Ingen växel med en förfallodag mindre än 15 dagar efter leverans av varor
Lettland (LV)	Ja, gränsen är 35 EUR	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt
Litauen (LT)	Ja, ja.mindre än 100 LTL (ca. 29 EUR)	Ja	Ej använt	Ja	Ja	Ej använt
Luxemburg (LU)	Ja, gränsen är 50 EUR	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ja	Ej använt
Malta (MT)	Ja, det är jag. Gränsen är 30 EUR	Ja, något av de officiella språken krävs	Ej använt	Ej använt	Ja	Ja, insättning kan endast samlas in 14 dagar efter det att avtalet ingåtts
Den Nederländerna (NL)	Ja, gränsen är 50 EUR	Ej använt	Ej använt	Ja	Ja (begränsad tillämpning)	Ej använt
Polen (PL)	Ja, gränsen är 50 PLN. vad är det? 12 EUR]	Ja	Ej använt	Ej använt	Ja, det är jag. Artikeln är endast tillämplig när försäljningen sker professionella samtal till konsumenten	Ej använt

<sup>45</sup> Grekland har införlivat artikel 6.8 i direktivet (nästan ord för ord) i form av artikel 3.7 i sin lag 2251/1994 (i dess ändrade lydelse), men har inte infört några konkreta ytterligare informationskrav. Intervjuer har bekräftat att inga verkliga åtgärder har vidtagits på detta område.

<sup>46</sup> Den har fastställt ytterligare krav på tillhandahållande av information om garantier och garantier, rätt till förlikning och information om elektronisk korrespondens. Den inofficiella översättningen finns på: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Land	Artikel 3.4	Artikel 6.7	Artikel 6.8	Artikel 7.4	Artikel 8.6	Artikel 9.3
Portugal (PT)	Ja, men bara för teckning av periodiska artiklar för en gräns på 40 EUR	Ja	Ej använt	Ja	Ja, det är jag. Artikeln är endast tillämplig när försäljningspersonalen ringer	Ej använt
Rumänien (RO)	Ja, gränsen är 10 EUR	Ja	Ej använt	Ej använt	Ja	Ej använt
Slovakien (SK)	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ja	a	Ja – tills slutav ångerfristen
Slovenien (SI)	Ja, gränsen är 20 EUR	Ja	Ej använt	Ja	Ja	Ej använt
Spanien (ES)	Ej använt	Ja	Ej använt	Ja	Ja, det är jag. Artikeln är endast tillämplig när försäljning en sker profession eller samtal	Ej använt
Sverige (SE)	Ja, gränsen är 43 EUR <sup>47</sup>	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt	Ej använt

<sup>47</sup> Beloppet är 400 kr.

# *Consumer Law* → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

