

# Modul 3

## Konsumenträttigheter och garantier

AUGUSTI 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.....	6
Skiljer sig bestämmelserna om konsumenträttigheter och konsumentgarantier mellan EU:s medlemsstater? .....	9
Kan jag åsidosätta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier? .....	9
Vilket tillämpningsområde har garantibestämmelserna? .....	9
Omfattas även konsumenttjänster? .....	10
Vilka garantier kan bli aktuella i fråga om varor som säljs till konsument? .....	10
Vad utmärker en rättslig garanti?.....	10
När anses konsumentvaror brista i avtalsenlighet?.....	11
Vad utmärker en kommersiell garanti? .....	12
Kan jag framställa den rättsliga garantin som en kommersiell garanti? .....	13
Finns det en rättslig garanti även för begagnade varor? .....	13
Vilka rättigheter har konsumenten vid bristande avtalsenlighet? .....	13
Finns det någon gräns för konsumentens fria val av rättelseåtgärd inom rangordningen? .....	14
Kan jag begära ersättning från konsumenten?.....	15
Hur ska reparationer och utbyten fullgöras?.....	15
När avtalet hävts: Kan du som säljare kräva ersättning för att varorna använts? .....	15
I vilka fall ansvarar säljaren inte för bristande avtalsenlighet? .....	16
Vem har bevisbördan för att en vara brister i avtalsenlighet? .....	16
Kan jag skicka konsumentens klagomål vidare till importören, distributören eller tillverkaren?.....	18
Kan jag få kompensation från en annan person i avtalskedjan som är ansvarig för den bristande avtalsenligheten? ....	18
Vad händer om varan inte bara brister i avtalsenlighet utan också är farlig?.....	19
Vad händer vid brott mot bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier om en vara brister i avtalsenlighet? .....	19
Vad händer vid försäljning över gränserna? .....	19

Särskilda regler vid försäljning som du uttryckligen riktar till utländska konsumenter .....	20
När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land? .....	20
Vad betyder detta för dig i praktiken? .....	20
Direktivet om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster i korthet .....	22
BILAGOR .....	24

”Att ha en garanti på minst 2 år på de produkter jag köper ökar mitt förtroende för att köpa nya produkter”

**Konsument**

”Den rättsliga garantin ålägger producenterna att uppnå en viss kvalitet och skapar därför en mer rättvis konkurrens”

**Näringsidkare**

”De gillar det och mina produkter väljs ofta på grund av det”

**Näringsidkare**

## Inledning

Bästa entreprenör,

Denna handbok är en del av projektet Consumer Law Ready som riktar sig specifikt till mikroföretag samt små och medelstora företag som interagerar med konsumenter.

Projektet Consumer Law Ready är ett EU-omfattande projekt som leds av Eurochambres (sammanslutningen av europeiska handels- och industrikammare) i ett konsortium med BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) och SMEunited (små och medelstora företags röst i Europa). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europeiska kommissionen.

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

EU:s konsumentlagstiftning består av olika rättsakter som antagits av EU under de senaste 25 åren och införlivats av varje EU-land i deras respektive nationella lagstiftning. Under 2017 avslutade EU-kommissionen en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande är ändamålsenliga. Resultatet var överlag positivt<sup>1</sup>. Den viktigaste slutsatsen var att de befintliga reglerna måste följas bättre av myndigheterna och vara mer kända bland företag och konsumenter. Syftet med projektet Consumer Law Ready är att öka näringsidkarnas, särskilt de små och medelstora företagens, kunskap om konsumenternas rättigheter och deras rättsliga skyldigheter.

Handboken består av fem moduler. Var och en behandlar ett särskilt ämne inom EU:s konsumentlagstiftning:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation
- Modul 2 innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.
- Modul 3 är inriktad på de åtgärder som näringsidkarna måste vidta när produkterna inte överensstämmer med avtalet.
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder och oskäliga 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.

Denna handbok är bara ett av de läromedel som skapats inom projektet Consumer Law Ready. Webbplatsen [consumerlawready.eu](http://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.

---

<sup>1</sup> Mer information om utvärderingen, resultaten och uppföljningsåtgärderna finns på Europeiska kommissionens webbplats: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul 3 i handboken handlar om konsumenträttigheter och garantier när varor inte överensstämmer med avtalet. Den beskriver vilken information du behöver ge, hur och när, och kommer med tips för att underlätta för dig att följa lagen.

Modulen bygger på bestämmelserna i EU-direktiv 99/44/EG<sup>2</sup> om försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier som införlivats i EU-medlemsstaternas nationella lagstiftning. För informationskrav om den lagstadgade garantin, se modul 1.

Sedan den 1 januari 2022 har direktivet om konsumentförsäljning och konsumentgarantier upphävts och ersatts av [direktiv \(EU\)<sup>3</sup> 2019/771](#) om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor. Dessutom omfattar [direktiv \(EU\) 2019/770<sup>4</sup>](#) om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster att omfatta garantirättigheter för digitalt innehåll och digitala tjänster. Konsumenterna har också fått möjlighet att få dessa rättigheter verkställda i kollektiva förfaranden till följd av genomförandet av [direktiv \(EU\) 2020/1828 om<sup>5</sup>](#) om gruppptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen<sup>6</sup>. Dessa nya ändringar presenteras i denna modul i separata fält med rubriken "Nya regler sedan den 1 januari 2022".

[Konsumenträttsdatabasen<sup>7</sup>](#) och företagsportalen [Ditt Europa<sup>8</sup>](#) kan hjälpa dig att hitta relevant information, du kan också vända dig till din företagsorganisation.

Vi hoppas att informationen i handboken är användbar.

---

<sup>2</sup> Direktivet om försäljning och garantier för konsumenter – CSGD

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets<sup>3</sup> direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets<sup>4</sup> direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

<sup>5</sup> Europaparlamentets och rådets<sup>5</sup> direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om gruppptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>6</sup> Se modul 5.

<sup>7</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>8</sup> <http://europa.eu/youreurope/business>

# Modul 3



## Skiljer sig bestämmelserna om konsumenträttigheter och konsumentgarantier mellan EU:s medlemsstater?

Svaret på denna fråga är: Ja, det gör de, åtminstone i viss utsträckning. Syftet med EU:s direktiv om konsumentförsäljning och garantier är att säkerställa en enhetlig lägsta konsumentskyddsnivå i EU, men tillåta individuella medlemsstater att sätta en högre standard (så kallad "minimiharmonisering"). Vissa medlemsstater har dock inte utnyttjat sin möjlighet att gå utöver minimikraven i EU:s direktiv om konsumentförsäljning och garantier<sup>9</sup>. Se BILAGA 1 för en översikt över läget i de olika medlemsstaterna när det gäller rättslig garantiperiod, omvänd bevisbörda, rangordning av rättelseåtgärder och andra begrepp som berörs i denna modul.


## Kan jag åsidosätta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier?

Nej, du kan inte åsidosätta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier

Bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier om varor brister i avtalsenlighet är bindande och tillämpningen av dem kan aldrig åsidosättas av avtalsparterna. Detta gäller i synnerhet den rättsliga garantin som aldrig kan åsidosättas eller begränsas.

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

<sup>10</sup> Från och med den 1 januari 2022, i och med ikraftträdandet av direktiv (EU) 2019/771 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv


Endast när det gäller begagnade varor och endast om detta är tillåtet enligt den berörda medlemsstatens nationella lagstiftning (dvs. Österrike, Belgien, Cypern, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakien, Slovenien och Spanien) får säljaren och konsumenten komma överens om en kortare tidsfrist för den lagstadgade garantiperioden, dock minst ett år. 

En klausul i ett konsumentavtal som syftar till att begränsa eller helt utesluta den rättsliga garantin är inte laglig.

## Vilket tillämpningsområde har garantibestämmelserna?

Garantibestämmelserna omfattar alla lösa saker som<sup>10</sup> säljs till konsumenter, med undantag av

- varor som säljs exekutivt eller på annat exekutivt sätt enligt lag
- vatten och gas om de inte saluförs i begränsad volym eller bestämd mängd
- elektricitet.

Dessutom får en medlemsstats nationella lagstiftning åsidosätta reglerna om garantier på begagnade varor som säljs på en offentlig auktion och som konsumenten kan närvara personligen på. Finland, Frankrike, Tyskland och Ungern har utnyttjat detta alternativ. Spanien har infört ett mer begränsat undantag, som endast avser "administrativa auktioner". Danmark, Italien and Sverige har inte utnyttjat denna möjlighet, istället begränsar dessa länder säljarens ansvar för varor som säljs på offentlig auktion. 

2009/22/EG och om upphävande av direktiv 1999/44/EG och, av direktiv (EU) 2019/770 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster, kommer liknande rättigheter och regler för digitalt innehåll och digitala tjänster att gälla.

## Omfattas även konsumenttjänster?

Nej, det gör de inte. Konsumenttjänster, exempelvis rörmokeri eller trädgårdsarbete, ligger utanför ramen för detta direktiv.

Observera dock att bristande avtalsenlighet som beror på att varan är felaktigt installerad ska anses vara att jämställa med bristande avtalsenlighet hos en vara om installationen utgör en del av köpeavtalet för varan och har utförts av säljaren eller på dennes ansvar. Denna bestämmelse ska även gälla om en vara, som är avsedd att installeras av konsumenten, installeras av konsumenten och den felaktiga installationen beror på brister i installationsanvisningarna. Därutöver regleras området konsumenttjänster fortfarande av medlemsstaternas nationella lagstiftning, så om du tillhandahåller tjänster rekommenderar vi att du sätter dig in i relevanta nationella bestämmelser.

### Nya regler sedan den 1 januari 2022

Sedan den 1 januari 2022 omfattas digitala tjänster (t.ex. butiker för musik på nätet) och digitalt innehåll (t.ex. en mobilapp) också av bestämmelser om konsumenträttigheter och garantier (t.ex. minsta lagstadgade garantiperiod, harmonisering av rättsmedel).

## Vilka garantier kan bli aktuella i fråga om varor som säljs till konsument?

När det gäller försäljning av konsumentvaror är frågan om garantier, d.v.s. förekomsten av ett säljaransvar för förekommande fel i sålda varor, en av de viktigaste. EU-

rätten gör en klar åtskillnad mellan rättsliga (eller lagstadgade) garantier och kommersiella garantier.

Den rättsliga garantin är en obligatorisk garanti som ska gälla under minst en tvåårsperiod<sup>11</sup> för nya varor, men endast för bristande avtalsenlighet som föreligger redan när varan levereras. Det finns inga undantag från denna garanti. Den gäller i alla EU-länder. Den kommersiella garantin är ett tillägg till den rättsliga garanti som säljaren eller tillverkaren ger, antingen utan kostnad eller mot en avgift, och som kan omfatta andra fel än sådana som förelåg när varan levererades och eventuellt gälla under längre tid än två år.

## Vad utmärker en rättslig garanti?

Den rättsliga garantin är en bindande garanti. Den ger konsumenten ett antal möjligheter till rättelse om varan inte motsvarar vad säljaren utlovat under två år (eller, beroende på medlemsstat, längre, som i Förenade kungariket, på Irland, i Finland, Nederländerna och Sverige, som framgår av bilaga 1). Den säkerställer att konsumenten kan ställa verkningsfulla krav på att få varan åtgärdad och återställd vid bristande avtalsenlighet. Om exempelvis en hårtork slutar fungera redan efter några månader och detta beror på ett fel som fanns redan vid leverans av varan måste säljaren, till följd av den rättsliga garantin, antingen reparera eller byta ut den eller, i andra hand, låta konsumenten häva avtalet eller få ett lämpligt prisavdrag.

<sup>11</sup> Se bilagorna 1 och 2 för mer information om länder som tillämpar en längre giltighetstid för den lagstadgade garantin.

## När anses konsumentvaror brista i avtalsenlighet?

Bestämmelserna i tillämplig lagstiftning redogör för när varor ska anses vara avtalsenliga. Konsumentvaror skall presumeras vara avtalsenliga om de:

- stämmer överens med den beskrivning som säljaren har lämnat och om de har samma egenskaper som den vara som säljaren har förevisat konsumenten som prov eller modell;  
**Ett exempel:** skor som förevisas för konsumenten och beskrivs som vattentäta ska verkligen visa sig vara vattentäta.



- Som säljare måste du vara noga med att den beskrivning av varorna som du lämnar alltid är korrekt. Annars kan konsumenten hålla dig ansvarig.
- är lämpliga för det särskilda ändamål för vilket konsumenten behöver dem och som han informerade säljaren om vid tidpunkten för avtalets ingående och som säljaren har godtagit;  
**Ett exempel:** en cykel som vid tidpunkten för försäljning påstås vara lämpad för cykling i bergen måste faktiskt vara lämpad för detta ändamål.



- är lämpliga för de ändamål för vilka varor av samma slag vanligen används;  
**Ett exempel:** en mobiltelefon ska kunna användas för att ringa telefonsamtal.
- är av den kvalitet och har de prestanda som varor av detta slag vanligen har och som konsumenten rimligen kan förvänta sig med hänsyn till varans art och med beaktande av eventuella offentliga uttalanden om varornas särskilda egenskaper som gjorts av säljaren, tillverkaren eller dennes företrädare, i synnerhet i reklam eller på märkningen.  
**Ett exempel:** märkning som anger ett kylskåps energiförbrukning måste motsvara dess verkliga energiförbrukning.



## Nya regler sedan den 1 januari 2022.

Sedan den 1 januari 2022, i och med de nya direktiven, ska de subjektiva och objektiva kriterierna för bedömning av varors, digitalt innehålls och tjänsters överensstämmelse beaktas på lika villkor.

### a) Subjektiva kriterier.

För att överensstämma med avtalet ska det digitala innehållet, den digitala tjänsten eller varorna särskilt:

a.1 **vara av beskrivningen**, kvantitet, och kvalitet, och besitta funktionalitet, kompatibilitet, driftskompatibilitet och andra funktioner, enligt vad som krävs i avtalet.

a.2 **vara lämplig för varje särskilt ändamål som konsumenten behöver det** för och som konsumenten meddelade dig senast vid tidpunkten för avtalets ingående och för vilket du har accepterat,

a.3 förses med alla tillbehör, instruktioner, inklusive om installation, och kundassistans **i enlighet med avtalet**, och

a.4 **Uppdateras i enlighet med avtalet enligt avtalet.**

### b) Målkriterier

Dessutom ska det digitala innehållet, den digitala tjänsten eller varan uppfylla följande förteckning över *objektiva kriterier som ska anses överensstämma med kraven*:

b.1 **lämpa sig för de ändamål** för vilka det digitalt innehåll, digitala tjänster eller varor av samma typ normalt skulle användas,

b.2 **vara av den mängd och ha de kvaliteter och prestandaegenskaper, inbegripet funktionalitet, kompatibilitet, tillgänglighet, kontinuitet och säkerhet**, som är normalt för digitalt innehåll eller digitala tjänster av samma typ. För att bedöma dessa egenskaper kommer man att beakta typen av digitalt innehåll/tjänst och offentliga uttalanden (t.ex. reklam,

märkning) av dig eller din leverantör/producent. Om du levererar varor till konsumenter måste de vara av hög kvalitet och överensstämma med den beskrivning och/eller prov som du tillhandahöll konsumenten innan avtalet ingicks.

b.3 Den digitala produkten, de digitala tjänsterna och de digitala varorna ska levereras med alla tillbehör och instruktioner som konsumenten **rimligen kan förvänta sig** att få.

b.4 det digitala innehåll, den digitala tjänst eller de digitala varor som säljs till konsumenter **ska uppfylla alla prov, provversioner eller förhandsvisningar av det digitala innehållet eller den digitala tjänsten**, som du gjort tillgänglig för konsumenten innan avtalet ingicks.

Du **måste se till att konsumenterna informeras och förses med uppdateringar** (inklusive säkerhetsuppdateringar) som är nödvändiga för att hålla det digitala innehållet eller den digitala tjänsten i överensstämmelse.

## Vad utmärker en kommersiell garanti?


Den kommersiella garantin är en garanti som säljaren eller tillverkaren ger i tillägg till den rättsliga garantin, (exempelvis en längre löptid för garantin: tre år istället för två år), som kan omfatta andra fel än de som förelåg när varan levererades. Den kan lämnas antingen utan kostnad eller mot en avgift. Tillverkare erbjuder ofta en kostnadsfri kommersiell garanti som gör det möjligt för konsumenten att få varan reparerad i ett antal licensierade affärer över hela världen och inte bara i säljarens affär. Exempelvis kan denna typ av garanti följa med en bärbar dator; konsumenten kan då utan kostnad få den reparerad i ett antal affärer.



## Kan jag framställa den rättsliga garantin som en kommersiell garanti?

Nej, du kan inte framställa den rättsliga garantin som en kommersiell garanti. Om du vill erbjuda en kommersiell garanti är det avgörande att den erbjuder mer än vad som redan ingår i den rättsliga garantin. Även i de fall du erbjuder dina konsumenter en kommersiell garanti är det mycket viktigt att du också upplyser konsumenten om att det finns en rättslig garanti. Tänk på att lagen kräver att du informerar konsumenten om att det finns en rättslig garanti. Om du presenterar den rättsliga garantin, som är lagstadgad, som ett drag som särskiljer ditt specifika erbjudande, eller om du låter konsumenten betala för den, är det sannolikt att du anses skyldig till att använda otillbörliga affärsmetoder och kan dömas till påföljder för det.

## Finns det en rättslig garanti även för begagnade varor?

Ja, det finns det. Bestämmelserna om rättslig garanti är även tillämpliga vid försäljning av begagnade varor. Enligt EU:s direktiv om försäljning och garantier har medlemsstaterna dock rätt att anta bestämmelser som gäller enbart för begagnade varor och som tillåter säljaren och konsumenten att komma överens om en kortare ansvarstid för säljaren än två år. Denna tid får dock aldrig understiga ett år. Här är listan över medlemsstater som utnyttjat denna möjlighet: Österrike, Belgien, Cypern, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakien, Slovenien and Spanien. 

Det är bara i detta enda fall som du, förutsatt att nationell lagstiftning medger det, kan avtala om en kortare löptid för den rättsliga garantin. Så är exempelvis fallet när det gäller begagnade bilar.

## Vilka rättigheter har konsumenten vid bristande avtalsenlighet?

Vid bristande avtalsenlighet har konsumenten enligt direktivet möjlighet att välja mellan två grupper av åtgärder i en bestämd turordning (rangordning av rättelseåtgärder). Det är upp till konsumenten att välja åtgärd:

1. **reparation eller utbyte** – konsumenten har rätt att välja mellan dessa två förstahandsalternativ
2. **häva avtalet eller få prisavdrag** – konsumenten har rätt att välja även mellan dessa två andrahandsalternativ.

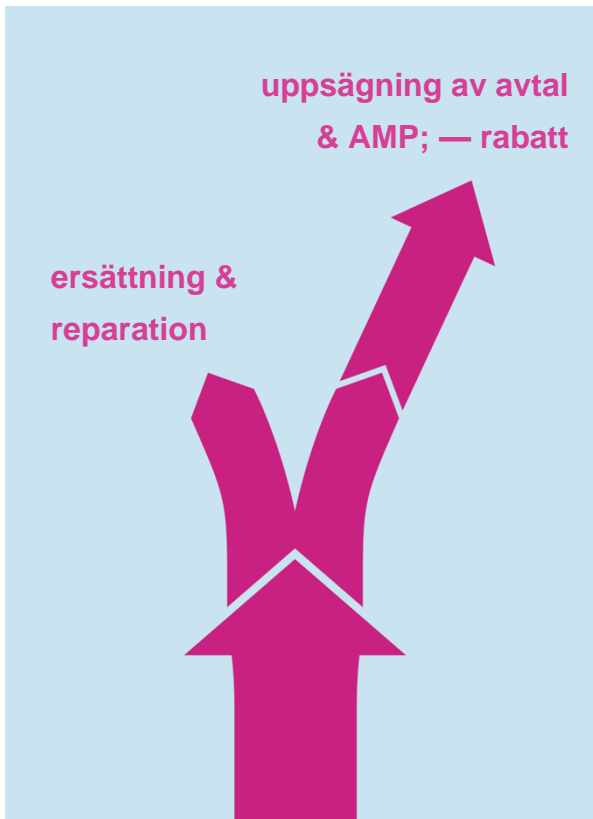
Konsumenten har i första hand rätt att kräva att få varan återställd till avtalsenlighet genom reparation eller utbyte och kan välja mellan dessa två påföljder såvida detta inte är omöjligt eller oproportionellt i jämförelse med den alternativa påföljden. Exempelvis kan konsumenten kräva att få sin trasiga bil reparerad eller utbytt mot en annan bil med samma egenskaper som den som inte fungerar.

I andra hand, om:

- reparation eller utbyte är omöjligt eller oproportionellt i jämförelse med den alternativa påföljden eller
- säljaren inte har vidtagit rättelse inom rimlig tid eller
- säljaren har vidtagit rättelse, men inte utan väsentlig olägenhet för konsumenten,
- kan konsumenten välja att häva avtalet eller kräva avdrag på det pris som erlagts för varan.

Observera dock att konsumenten enligt den svenska konsumentköplagen bara har rätt att häva köpet när felet är av väsentlig betydelse och istället kan begära

prisavdrag när felet inte är av väsentlig betydelse. Se vidare nedan om fel av ringa karaktär.



Om säljaren exempelvis erbjuder sig att reparera en trasig bil först om några månader kan konsumenten välja att lämna tillbaka den trasiga bilen och få full återbetalning av priset. Eller så kan konsumenten, om bilen fortfarande går att använda, välja att ta emot ett penningbelopp (en del av bilens pris) som prisavdrag och behålla bilen

Var medveten om att medan majoriteten av medlemsstater följer denna rangordning av rättelseåtgärder har konsumenter i vissa länder, inklusive Kroatien, Grekland, Litauen, Portugal och Slovenien, rätt att fritt välja mellan åtgärderna. Den rangordning som beskrivits ovan är alltså inte tillämplig där (se bilaga I för mer information).

Förenade kungariket & Irland erbjuder en kortfristig rätt att avvisa varan (i Förenade kungariket gäller

exempelvis den rätten i 30 dagar efter leverans eller äganderättens/besittningsrättens övergång eller efter meddelande till konsumenten om åtgärd) och behandla avtalet som upphävt.

## Finns det någon gräns för konsumentens fria val av rättelseåtgärd inom rangordningen?

Konsumentens rätt att välja mellan reparation och utbyte i första hand och mellan att häva avtalet och få ett prisavdrag i andra hand är begränsad.

Konsumenten kan kostnadsfritt välja mellan reparation och utbyte såvida detta inte är omöjligt eller oproportionellt i jämförelse med den alternativa påföljden. Så kan vara fallet om konsumentens val åsamkar säljaren orimliga kostnader, under beaktande av:

1. varans värde om ingen bristande avtalsenlighet hade förelegat. Om exempelvis varans värde är lägre än reparationskostnaden;
2. betydelsen av den bristande avtalsenligheten i varje enskilt fall;
3. huruvida den alternativa påföljden skulle kunna fullgöras utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

Om exempelvis kostnaden för att reparera en vara överstiger kostnaden för att byta ut varan är reparation inte rätt åtgärd. Eftersom det dock alltid är säljaren som måste visa att påföljden är oproportionerlig är det nödvändigt att göra en individuell bedömning i varje enskilt fall.

Av samma skäl kan en konsument inte fritt välja mellan att häva avtalet och att få ett prisavdrag: om den bristande avtalsenligheten är ringa, kan konsumenten

bara begära prisavdrag. Frågan om när den bristande avtalsenligheten ska anses vara ringa måste avgöras från fall till fall och kan inte generaliseras.

Ett exempel är en bil som har ett ljus som inte fungerar ordentligt. En sådan bristande avtalsenlighet är ringa jämfört med hela bilens värde. I detta fall är det inte tillåtet att häva avtalet med hänsyn till felets ringa karaktär.

Såsom nämnts ovan tillämpar inte alla medlemsstater en rangordning av rättelseåtgärderna (se bilaga I).

### Nya regler sedan den 1 januari 2022.

Genom de nya direktiven har det införts **en strikt och fullständigt harmoniserad hierarki för avhjälpande åtgärder** för konsumenter vid bristande överensstämmelse hos en vara, ett digitalt innehåll eller en tjänst.

Medlemsstater som inte tidigare hade någon rangordning av rättsmedel har därför behövt anpassa sin nationella lagstiftning.

För er innebär detta att reglerna om rättsmedel är samma i alla EU-länder.

## Kan jag begära ersättning från konsumenten?

Nej, det kan du inte. Reparation eller utbyte vid bristande avtalsenlighet ska alltid göras utan kostnad för konsumenten. Detta innebär att ingen ersättning kan krävas av konsumenten för kostnader som

uppkommer för att återställa varor till avtalsenlighet. Säljaren får inte kräva någon som helst betalning för nödvändiga kostnader i samband med utbyte eller reparation, exempelvis:

- fraktkostnader för att återsända varan;
- arbetskostnader;
- kostnader för material som används för att reparera varan.

## Hur ska reparationer och utbyten fullgöras?


Alla reparationer och utbyten ska fullgöras inom rimlig tid, utan kostnad och utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

I praktiken kan det förekomma att näringsidkaren insisterar på att reparation av varan är enda möjliga rättelseåtgärd och påstår att det inte går att byta ut den eftersom den inte finns kvar i lager och inte heller går att beställa längre. I sådana fall är det näringsidkarens sak att visa att utbyte inte är möjligt

## När avtalet hävts: Kan du som säljare kräva ersättning för att varorna använts?

Enligt EU-rätten kan säljaren inte begära ersättning för användningen av en vara som brustit i avtalsenlighet och som bytts ut mot en ny vara (utan kostnad). När avtalet hävs kan det belopp som ska återbetalas till konsumenten reduceras beroende på vad som stadgas i nationell lag. Europakommissionens förslag 2015 till direktiv om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor på nätet och annan distansförsäljning av varor föreslår nya regler för att undvika situationer där konsumenten berikas på ett otillbörligt sätt. Måttstocken skulle vara "normal användning".

Kom ihåg att om du ansvarar gentemot konsumenten på grund av sådan bristande avtalsenlighet som beror på handlande eller underlåtenhet av tillverkaren, en säljare i tidigare led i samma avtalskedja eller någon annan

mellanhand, har du rätt att rikta anspråk mot den eller de personer i avtalskedjan som är ansvarig (regressrätt). De närmare detaljerna regleras i nationell lag. I Sverige har detta inte genomförts specifikt i någon särskild lag utan det följer av grundläggande avtalsrättsliga principer att en säljare kan rikta anspråk mot sin avtalspart bakåt i kedjan. 

## I vilka fall ansvarar säljaren inte för bristande avtalsenlighet?

I vissa fall kan en konsuments anspråk inte anses berättigat.

Detta gäller för det första när konsumenten kände till eller inte rimligen kunde vara okunnig om varans bristande avtalsenlighet. Exempelvis kan en konsument som vet att hen köper en tröja med vissa defekter, som exempelvis ett hål i ryggen, inte efteråt hävda att varan inte är avtalsenlig.

Även när en konsument köper en bok från en hylla i en bokhandel som är tydligt utmärkt med "skadade böcker – halva priset" är det uppenbart att boken kan ha vissa defekter. Om det sedan visar sig att vissa sidor saknas i boken kan säljaren inte hållas ansvarig för detta.

Säljaren kan inte heller hållas ansvarig för varor som brister i avtalsenlighet på grund av material som tillhandahållits av konsumenten. Så är exempelvis fallet om en skraddare syr en kostym av material som konsumenten tillhandahållit. Om tyget i kostymen slits sönder efter bara några dagar utan annan anledning än att materialet är av dålig kvalitet kan skraddaren inte hållas ansvarig för detta.

I sådana fall har konsumenten ingen rätt att hävda de rättigheter som är kopplade till att en vara brister i avtalsenlighet.


Om emellertid säljaren påstår att hens varor är avtalsenliga ansvarar hen för bristande avtalsenlighet även om felet skulle vara lätta att upptäcka för

konsumenten. En näringsidkare som säljer en bil som inte fungerar som den ska hävdar exempelvis att det beror på att den inte har körts ännu. Om köparen efter att ha kört bilen någon tid inser att bilen fortfarande inte fungerar tillfredsställande, ligger ansvaret för detta på näringsidkaren.

Å andra sidan ansvarar säljaren inte för bristande avtalsenlighet i förhållande till andra näringsidkares offentliga uttalanden om en varas egenskaper som säljaren inte kände till och inte rimligen kunde känna till. Ett exempel är en konsument som går in i en affär där säljaren säger till hen att en viss typ av skor är vattentäta. Sedan går konsumenten till en annan affär och köper precis samma skor, fast säljaren i den affären aldrig påstår att de är vattentäta. I detta fall kan konsumenten inte hävda att varan brister i avtalsenlighet.

Detsamma gäller om näringsidkaren rättar offentliga uttalanden innan ett avtal ingås genom att (för att ta samma exempel) säga att den aktuella typen av skor, trots att de annonserats ut som vattentäta, inte är vattentäta och säkerställer att konsumenten är medveten om det. Säljaren är då befriad från ansvar, men måste fortfarande bevisa att uttalandet har rättats.

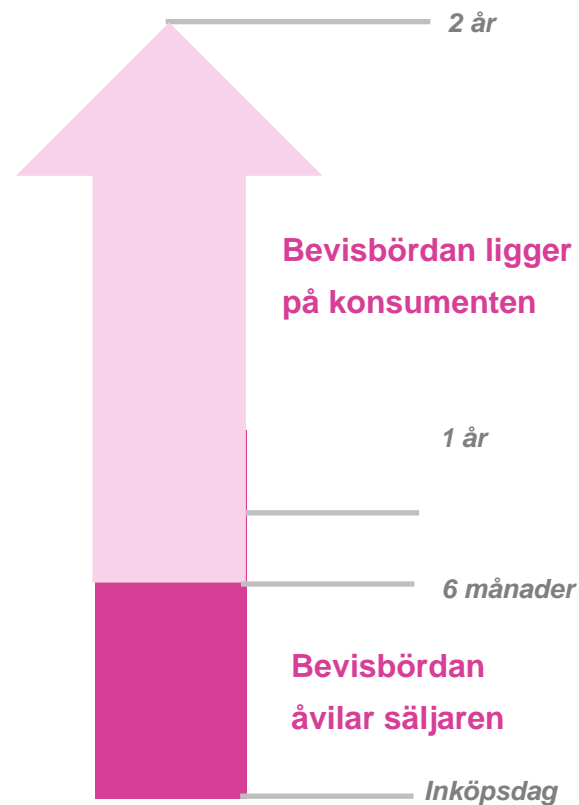
## Vem har bevisbördan för att en vara brister i avtalsenlighet?

Säljarens skyldighet att garantera en ny varas avtalsenlighet gäller i minst två år från tidpunkten för leverans av varan till konsumenten. Säljaren ansvarar endast för bristande avtalsenlighet som föreligger när varan levereras, vilket gör frågan om när bristen i avtalsenlighet uppstod mycket praktiskt viktig. Under de första sex månaderna presumeras den bristande avtalsenligheten ha funnits vid tidpunkten för leverans. Om exempelvis en ugn slutar fungera sex veckor efter leverans till konsumentens bostad anses säljaren vara ansvarig. 



Efter utgången av de första sex månaderna går emellertid bevisbördan över till konsumenten, som då måste bevisa att den bristande avtalsenligheten hos den köpta varan förelåg vid tidpunkten för leverans. 🇵🇸

Även om detta är rättsläget kan näringsidkarna besluta att ta hand om undersökningen av varorna även efter sexmånadersperioden för att hjälpa konsumenterna att identifiera orsaken till felet.



Den rättsliga garantin täcker inte fel som inte fanns vid tidpunkten för leveransen men som inträffade senare. Säljaren är till exempel inte ansvarig för en mobiltelefon

som inte fungerar eftersom den föll i vatten snarare än på grund av en tillverkningsstandard.

För att kunna hantera den här typen av fall är det ett gott råd att alltid ha en strategi och mekanismer för att kontrollera vem som faktiskt är ansvarig för den bristande avtalsenligheten. Om du säljer mobiltelefoner i din affär skulle det exempelvis kunna vara en bra plan att inleda ett gott samarbete med tillverkaren, som kan klargöra varför den mobiltelefon som konsumenten kommit tillbaka med inte fungerar, d.v.s. om det beror på något tillverkningsfel eller på att konsumenten tappat den i golvet eller vattnet.

För att förebygga klagomål bör du också se till att skriva in särskilda önskemål som konsumenten kan ha i avtalet, så att det står helt klart vad konsumenten vill.

### Nya regler sedan den 1 januari 2022. 🇵🇸

Det nya direktivet om avtal om försäljning av varor **har förlängt den ovan beskrivna bevisbördan** till förmån för konsumenten (omvänd bevisbörda) **från sex månader till ett år**. Om en tvättmaskin slutar fungera sju månader efter leveransen till konsumentens bostad ska därför felet sedan den 1 januari 2022 antas ha funnits vid leveranstiden.

Alla medlemsstater måste införa en omvänd bevisbörda under ett år. Medlemsstaterna kan dock gå längre och välja en tvåårsperiod.

Sverige har infört en tvåårs period med omvänd bevisbörda<sup>12</sup>.

Dessutom har nya regler om bevisbördan för digitalt innehåll och digitala tjänster införts genom direktivet om digitalt innehåll och digitala tjänster. Reglerna kan

<sup>12</sup> 17 § 4 kap. Konsumentköplag (2022:260)

variera beroende på vilken typ av digitalt innehåll eller tjänst du kommer att leverera till konsumenterna:

— Om ditt avtal med konsumenten avser **ett enda tillhandahållande eller en rad enskilda tillhandahållanden**, kommer bevisbördan för huruvida det digitala innehållet eller den digitala tjänsten, var i överensstämmelse vid tidpunkten för tillhandahållandet att åligga dig vid bristande överensstämmelse som framkommer **inom ett år** från den tidpunkt då det digitala innehållet eller den digitala tjänsten tillhandahölls.

— Om avtalet föreskriver kontinuerligt tillhandahållande under en viss period (t.ex. fyra år) kommer bevisbördan med avseende på huruvida det digitala innehållet eller den digitala tjänsten var i överensstämmelse att ligga på dig **inom den tid under vilken det digitala innehållet eller den digitala tjänsten ska tillhandahållas enligt avtalet**.

Bevisbördan kan dock överlätas på konsumenten på vissa villkor:

— Om du kan visa att konsumentens digitala miljö inte är förenlig med de tekniska kraven för det digitala innehåll eller den digitala tjänst du tillhandahåller och du har informerat konsumenterna om dessa krav på ett tydligt sätt innan avtalet ingås, kommer bevisbördan att övergå på konsumenten.

— Slutligen ska konsumenterna samarbeta i möjligaste mån och tillhandahålla teknisk information som hjälper till att fastställa orsaken till och tidpunkten för den bristande överensstämmelsen. Om konsumenten inte samarbetar och om ni har informerat dem om detta krav på ett klart och begripligt sätt innan avtalet ingås, är det konsumenten som måste bevisa att frågan existerade vid tidpunkten för leveransen.

## Kan jag skicka konsumentens klagomål vidare till importören, distributören eller tillverkaren?

Nej, det kan du inte. Om du har sålt varor till en konsument som visar sig brista i avtalsenlighet, måste du som säljare hantera ärendet i enlighet med tillämpliga nationella bestämmelser om konsumentköp.

Säljaren ansvarar för bristande avtalsenlighet oberoende av uppsåt eller vårdslöshet. Säljarens ansvar för varor som brister i avtalsenlighet kan inte åsidosättas på grund av att den bristande avtalsenligheten beror på någon annan, såsom tillverkaren eller importören.

## Kan jag få kompensation från en annan person i avtalskedjan som är ansvarig för den bristande avtalsenligheten?

Ja, det kan du. När du som säljare väl har återställt varan till avtalsenlighet har du rätt att rikta anspråk mot den person i avtalskedjan som är ansvarig för den bristande avtalsenligheten. EU:s direktiv om försäljning och garantier ger säljaren rätt att rikta anspråk mot tillverkaren, mellanhänder och/eller säljare i tidigare led i avtalskedjan.

Om du exempelvis ansvarar gentemot konsumenten för att de löparskor du säljer i din affär är felaktiga på grund av det dåliga material som tillverkaren har använt har du rätt att begära kompensation från tillverkaren.

På samma sätt kan importören vara skyldig att kompensera säljaren när den bristande avtalsenligheten hos varan uppstod under importen.

**Villkoren och metoderna för att hävda säljarens rättigheter fastställs i medlemsstaternas nationella lagstiftning och i det avtal som ingåtts med leverantören.**


## Enkel lösning – vårt råd

För att vara på den säkra sidan rekommenderar vi att du klarlägger vilken policy dina egna leverantörer har när det gäller återlämning av varor som brister i avtalsenlighet och kommer överens om det i de avtal du ingår med dina leverantörer.

## Vad händer om varan inte bara brister i avtalsenlighet utan också är farlig?

Denna modul behandlar bara bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier när varor brister i avtalsenlighet, exempelvis en jacka som är utsliten bara någon vecka efter det att den köptes. Var emellertid medveten om att det finns särskilda bestämmelser som gäller produkter som visar sig vara farliga, exempelvis ett strykjärn som fattar eld under strykning.

I sådana fall är andra regler om produktansvar och produktsäkerhet tillämpliga som ger skadestånd för personskada och sakskada på andra föremål än det föremål som brister i avtalsenlighet. De viktigaste lagbestämmelserna på europeisk nivå finns i direktiv 85/374/EEG om skadeståndsansvar för produkter med säkerhetsbrister och en uppsättning allmänna och branschspecifika bestämmelser om produktsäkerhet.

Enligt nationell lag i vissa av EU:s medlemsstater kan även säljaren i vissa fall vara solidariskt ansvarig tillsammans med tillverkaren eller importören för farliga produkter, så var uppmärksam på dessa bestämmelser. I Sverige kan en säljare under vissa omständigheter vara ansvarig och bli skadeståndsskyldig för att en vara är farlig. 

## Vad händer vid brott mot bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier om en vara brister i avtalsenlighet?

En säljare som inte följer bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier när varor brister i avtalsenlighet kan drabbas av olika påföljder.

Det räcker för att bryta mot dessa konsumenträttsbestämmelser att näringsidkaren underlåter att informera konsumenten om hans rättsliga garanti och istället erbjuder sin kommersiella garanti. Vidare ansvarar näringsidkaren oberoende av uppsåt eller vårdslöshet för sin underlåtenhet att korrekt upplysa konsumenten om den rättsliga garantin och att jämföra dess innehåll med den kommersiella garantin.

Om konsumenten bestämmer sig för att begära någon av de rättelseåtgärder som står till hans förfogande vid bristande avtalsenlighet, måste säljaren dessutom rätta sig helt efter konsumentens val och hjälpa hen att återställa varan till avtalsenlighet. Säljaren får inte skapa något slag av hinder som gör det svårare än nödvändigt för konsumenten att genomdriva sin rätt att få varan reparerad eller utbytt.

Säljaren kan exempelvis inte be konsumenten att komma tillbaka till affären om en vecka för att få sin laptop utbytt för att säljaren inte vill hantera klagomålet den dagen.

## Vad händer vid försäljning över gränserna?

Eftersom konsumentskyddsnivån kan variera mellan olika medlemsstater finns det särskilda EUBestämmelser som reglerar vilken lag som är tillämplig om du idkar försäljning över gränserna. De beskrivs närmare i nästa stycke.

Det betyder i praktiken att du alltid bör kontrollera hur den rättsliga situationen ser ut i de länder där du säljer varor till konsumenterna.

Exempelvis kan garantifristen, under vilken säljaren ansvarar för bristande avtalsenlighet hos sålda varor, vara längre än de två år som EU:s direktiv om försäljning och garantier föreskriver. Även om flertalet av EU:s medlemsstater har beslutat behålla tvåårsfristen, har vissa av dem (Förenade kungariket, Irland, Nederländerna och Sverige, såsom framgår av bilaga 1) bestämt sig för en längre tidsfrist. På motsvarande sätt kan medlemsstaterna föreskriva olika turordning för tillgängliga rättelseåtgärder. Exempelvis har vissa medlemsstater beslutat att konsumenten omedelbart ska kunna häva avtalet om varan brister i avtalsenlighet utan att först behöva kräva utbyte eller reparation och först därefter kunna häva avtalet.

I december 2015 antog Europakommissionen två förslag till direktiv som syftar till att helt harmonisera bestämmelserna på detta område, ett om avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och ett om distansförsäljning av varor. Förslagen föreskriver samma regler i alla medlemsstaterna baserat på full harmonisering.<sup>13</sup>

## Särskilda regler vid försäljning som du uttryckligen riktar till utländska konsumenterna

Om du riktar din affärsverksamhet till konsumenterna i andra EU-länder än ditt eget är det enligt EU-rätten<sup>14</sup> normalt lagen i det land där konsumenten bor som är tillämplig på ditt avtal med den utländska konsumenten. Om ni båda har valt en annan lag berövar inte detta val din utländska konsumentenskyddet av tvingande bestämmelser i det land där hen är bosatt.

Om din webbplats riktar sig till konsumenterna i medlemsstater som har infört språkkrav genom att utnyttja regleringsvalet enligt artikel 6(7) i konsumenträttsdirektivet måste du därför förse konsumenten med avtalsinformation på det språk som den medlemsstaten kräver. På ett mer allmänt plan måste du, när du gör reklam för eller erbjuder dina varor eller tjänster i andra medlemsstater, alltid respektera gällande standard för konsumentenskydd i de länder du riktar dig till.

## När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenterna i ett annat land?

Europeiska unionens domstol har fastställt ett antal icke uttömmande kriterier för när dina marknadsföringsåtgärder ska anses vara "riktade" till en specifik medlemsstat. Dessa kriterier inbegriper exempelvis att använda andra språk eller valutor än de som i allmänhet används i den medlemsstat där ditt företag är etablerat, att ange ett telefonnummer med ett internationellt riktnummer och att använda ett annat toppdomännamn än det som tillhör den medlemsstat där ditt bolag är etablerat.<sup>15</sup>

Om du emellertid inte riktar din verksamhet till andra EU-länder och en konsument från en annan medlemsstat i EU tar kontakt med dig på eget initiativ så gäller din nationella lag.

## Vad betyder detta för dig i praktiken?

### Vilket lands lagar är tillämpliga på dina avtal över gränserna?

<sup>13</sup> Kroatien, Grekland, Litauen, Portugal och Slovenien – se bilaga 1 för närmare uppgifter.

<sup>14</sup> Särskilt den s.k. Rom I-förordningen 593/2008.

<sup>15</sup> För mer information, se de förenade målen C 585/08 och C 144/09, Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH, domstolen.

Vid första anblick kan det verka komplicerat för en småföretagare att följa de nationella lagar som gäller för företagets olika kunder i olika länder. Det kan avskräcka vissa näringsidkare från att erbjuda sina varor eller tjänster över gränserna. I praktiken gäller emellertid:

1. EU-lagstiftningen innehåller, så som vi beskriver i Consumer Law Ready-modulerna, en betydande mängd harmoniserade konsumentskyddsbestämmelser. Dessa regler gäller över hela EU.
2. Även om det fortfarande finns vissa skillnader mellan medlemsstaterna betyder inte det att du inte får utforma dina konsumentavtal efter lagen i ditt eget land: som förklarats ovan kan du avtala med konsumenten om att en annan lag ska vara tillämplig. I så fall behöver du bara följa den tvingande konsumenträtten i den stat där konsumenten bor.
3. I praktiken kommer frågan om den tvingande lagstiftningen i andra medlemsstater bara att vara relevant om skyddsreglerna är mer långtgående än reglerna i ditt rättsliga system eller den lag du avtalat om med konsumenten. Detta kan exempelvis vara fallet när den rättsliga garantitiden är längre enligt konsumentens lag än enligt din egen lag.
4. Tack vare utbildningsmodulerna i ConsumerLaw Ready kommer du också att kunna veta på förhand vilka ytterligare krav som gäller i vilka andra

medlemsstater som du överväger att rikta din affärsverksamhet till.

5. Frågan om tillämplig lag är oftast bara relevant om det uppstår meningsskiljaktigheter med konsumenten. Många missförstånd kan göras upp i godo eller med hjälp av din interna reklamationservice.

## Vilken domstol är behörig när du hamnar i en tvist som rör ett avtal över gränserna?

Observera att om du erbjuder sina varor eller tjänster till konsumenter i andra EU-länder och hamnar i tvist med någon av dina utländska konsumenter så kommer den domstol som enligt EU-rätten, i synnerhet den s.k. "Bryssel I"-förordningen, är behörig att avgöra tvisten alltid att vara domstolen i det land där konsumenten är bosatt. 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 tvistlösning online (ODR) som gör det möjligt att knyta samman systemen för alternativ tvistlösning (ADR) i olika medlemsländer.<sup>16</sup>

**Exempel:** om du är en fransk näringsidkare etablerad i Lille som säljer dina produkter till belgiska konsumenter kan du inte slå fast i dina avtalsvillkor att enda laga domstol vid tvist ska vara domstolen i Lille.

---

<sup>16</sup> Se modul 5

## Direktivet om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster i korthet

### Nya regler sedan den 1 januari 2022

#### 1) Tillämpningsområde:

Digitalt innehåll och tjänster omfattar ett brett utbud av produkter som videor, musikfiler, programvara, live-evenemang, chattapplikationer, sociala medier etc.

De nya reglerna skyddar **konsumenterna om digitalt innehåll och digitala tjänster är bristfälliga eller i annat fall inte överensstämmer med vad som överenskommits i avtalet, t.ex.**

- nedladdad musik, en mobilapplikation för en streamingplattform som inte fungerar på konsumentens mobiltelefon.
- en programvara slutar plötsligt fungera etc.

#### I sådana fall har konsumenten rätt till följande rättsmedel:

- be dig att åtgärda problemet,
- om problemet kvarstår, få från dig en prisreduktion, eller säga upp avtalet och få en återbetalning.

**Tidigare har detta skydd endast funnits för materiella varor på EU-nivå** genom direktiv 1999/44/EG om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier.

Tidigare betalade konsumenterna dessutom i många fall inte för att få tillgång digitalt innehåll eller tjänster utan i stället tillhandahåller många sina personuppgifter (t.ex. genom att skapa ett konto på sociala medier). Med de nya reglerna har konsumenterna fått rätt till gottgörelse i händelse av felaktigt digitalt innehåll eller en **felaktig digital tjänst, även om de inte betalade ett pris utan tillhandahöll sina personuppgifter.**

#### 2) Samma regler i hela EU:

Direktiven harmoniserar följande:

- kriterierna för överensstämmelse,
- avhjäljande åtgärder vid bristande överensstämmelse,
- reglerna om näringsidkares ansvar,
- reglerna om bevisbördan och parternas respektive skyldigheter vid bristande överensstämmelse, och
- ändring av digitalt innehåll eller digital tjänst.

#### Andra inslag har reglerats på nationell nivå.

Mer information finns i relevant nationell lagstiftning som införlivar direktiven. Du hittar dem på Europeiska kommissionens webbplats.

# Bilagor



## BILAGA 1: Nationellt införlivande av direktivet om försäljning av konsumentvaror och garantier

Fält med grön bakgrund markerar medlemsstater som gått utöver minimikraven i direktiv 1999/44/EG

Centrala bestämmelser i CSG-direktivet						
Medlemsstaterna	Den garantins lagstadgade giltighetstid (år)	Anmälningsskyldighet för konsumenterna <sup>17</sup>	Omvänd bevisbörda	Rangordning av rättsmedel		
Österrike	2	Nej	6 månader	Ja		
Belgien	2	Ja <sup>18</sup>	6 månader	Ja		
Bulgarien	2	Ja <sup>19</sup>	6 månader	Ja		
Kroatien	2	Ja	6 månader	Fritt val		
Cypern	2	Ja	6 månader	Ja		
Tjeckien	2	Ja <sup>20</sup>	6 månader	Ja		
Danmark	2	Ja	6 månader	Ja <sup>21</sup>		
Estland	2	Ja	6 månader	Ja <sup>22</sup>		
Frankrike	2	Nej	2 år	Ja		
Tyskland	2	Nej	6 månader	Ja		
Grekland	2	Nej	6 månader	Fritt val		
Ungern	2	Ja	6 månader	Ja		
Irland	6*	Nej	6 månader	Ja + kortfristig rätt att avvisa <sup>23</sup>		
Italien	2	Ja	6 månader	Ja		
Lettland	2	Ja	6 månader	Ja <sup>24</sup>		
Litauen	2	Ja <sup>25</sup>	6 månader	Fritt val		
Luxemburg	2	Ja <sup>26</sup>	6 månader	Ja <sup>27</sup>		
Malta	2	Ja	6 månader	Ja		

<sup>17</sup> För enkelhetens skull ingår avsaknaden av anmälningsskyldighet i denna kategori, även om direktivet inte föreskriver någon anmälningsskyldighet i egentlig mening, utan ger medlemsstaterna möjlighet att införa en anmälningsskyldighet.

<sup>18</sup> Näringsidkaren och konsumenten kan komma överens om att den bristande avtalsenligheten måste meddelas av konsumenten inom två månader från det att han fick kännedom om den. Wet betreffende de bescherming van de consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), se: [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/loi\\_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1)

<sup>19</sup> Se artikel 126 i konsumentkyddslagen. Förekomsten av denna regel anmäldes emellertid inte formellt till Europeiska kommissionen.

<sup>20</sup> I tjeckisk lag anges att "konsumenten måste kontakta näringsidkaren utan onödigt dröjsmål efter upptäckten av felet". Lag nr 89/2012 Coll., den nya civilagen (Nový občanský zákoník och NCC).

<sup>21</sup> I Danmark kan konsumenten begära återbetalning om felet är betydande, men inte om säljaren erbjuder sig att reparera eller byta ut varan – se artikel 78 i lagen om försäljning av varor (Købelov).

<sup>22</sup> De estniska reglerna bygger på tanken på ett fritt val av avhjälpande åtgärder, men ger säljaren möjlighet att åtgärda felet genom reparation eller utbyte.

<sup>23</sup> S.I. nr 11/2003 – European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>24</sup> Sedan en lagändring 2015.

<sup>25</sup> Konsumenten ska underrättas inom skälig tid enligt artikel 6.327 i civilagen nr VIII-1864 av den 18 juli 2000.

<sup>26</sup> Konsumenten måste informera säljaren om produktens bristande överensstämmelse inom en "rimlig tidsperiod", men eftersom denna period inte är definierad betyder det i praktiken två år efter leveransen. Enligt artikel L 212-6, andra stycket, finns det en andra tvåårig tidsfrist för att väcka talan om verkställighet av en säkerhet. den börjar löpa från den tidpunkt då konsumenten rapporterade att varorna inte uppfyllde kraven till näringsidkaren.

<sup>27</sup> Säljaren bör vidta korrigerande åtgärder inom en månad. Om så inte är fallet kan konsumenten begära ersättning och få full återbetalning av produktpriset eller behålla produkten och få en partiell återbetalning. Konsumenten kan dock få ytterligare prissänkningar för skador om konsumenten kan bevisa att den felaktiga varans bristande överensstämmelse medför ytterligare kostnader eller är hälsofarlig.



Centrala bestämmelser i CSG-direktivet				
Medlemsstaterna	Den garantins lagstadgade giltighetstid (år)	Anmälningsskyldighet för konsumenterna <sup>17</sup>	Omvänd bevisbörda	Rangordning av rättsmedel
Polen	2	Nej	1 år	Ja <sup>28</sup>
Portugal	2	Ja	2 år	Fritt val
Rumänien	2	Ja	6 månader	Ja
Slovakien	2	Ja	6 månader	Ja
Slovenien	2	Ja	6 månader	Fritt val
Spanien	2	Ja	6 månader	Ja
Sverige	3	Ja	2 år	Ja
Nederländerna	Ingen fast tidsfrist	Ja	6 månader	Ja

*\*Säljarens ansvar i dessa medlemsstater begränsas endast av preskriptionstiden.*

<sup>28</sup> De polska regler som är tillämpliga sedan december 2014 grundar sig på tanken på ett fritt val av avhjälpande åtgärder, men ger säljaren möjlighet att åtgärda felet genom reparation eller utbyte.

**Bilaga 2 — Nationell lagstiftning som går utöver kraven i direktivet 1999/44/EG om försäljning av konsumentvaror och garantier (se fält med grön skuggning även här).**

Medlemsstaterna	Typ av garanti den lagstadgade garantins giltighetstid (år)	Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin under reparation/ersättning	Exakt tidsram för att reparera eller byta ut varorna	Reservdelar —skyldighet att underhålla reservdelar	Reservdelar —skyldighet att informera konsumenterna
Österrike	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram	Nej	Nej (ändrat) <sup>29</sup>
Belgien	Uniform (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Bulgarien	Uniform (2 år)	Ja	Inom en månad	Nej	Nej
Kroatien	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Cypern	Uniform (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Tjeckien	Uniform (2 år)	Nej	30 dagar	Nej	Nej
Danmark	Uniform (2 år)	Ny period <sup>30</sup>	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Estland	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram <sup>31</sup>	Nej	Nej
Finland	Differentierade	Nej	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Frankrike	Uniform (2 år)	Nej	1 månad	Ja	Ja
Tyskland	Uniform (2 år)	Nej	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Grekland	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram	Ja	Nej
Ungern	Uniform (2 år)	Ny period <sup>32</sup>	15 dagar	Nej	Nej
Irland	Preskriptionstid (6 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej

<sup>29</sup> I Österrike ska säljaren informera köparen om att det inte finns några reservdelar när detta är viktigt (där en konsument skulle kunna använda denna information för att välja en produkt som har tillgängliga reservdelar).

<sup>30</sup> Två år för utbyte, tre år för reparation.

<sup>31</sup> I Estland måste en fråga eller ett klagomål från en konsument besvaras inom 15 dagar, men det finns ingen tidsfrist för själva gottgörelsen.

<sup>32</sup> Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin för reparation, en ny period för utbyte.

Medlemss taterna	Typ av garanti den lagstadgade garantins giltighetstid (år)	Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin under reparation/ersät tning	Exakt tidsram för att Reparera eller byta ut varorna	Reservdelar —skyldighet att underhålla reservdelar	Reservdelar —skyldighet att infor mera konsumentern a
Italien	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Delvis
Lettland	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram <sup>33</sup>	Nej	Nej
Litauen	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Luxemburg	Enhetlig (2 år)	Ja	1 månad	Nej	Nej
Malta	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Ja	Nej
Polen	Enhetlig (2 år)	Ny period <sup>34</sup>	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Portugal	Enhetlig (2 år)	Ny period <sup>35</sup>	30 dagar	Ja	Nej
Rumänien	Enhetlig (2 år)	Ja	15 dagar	Ja (tillverkare)	Nej
Slovakien	Enhetlig (2 år)	Ny period <sup>36</sup>	30 dagar	Nej	Nej
Slovenien	Enhetlig (2 år)	Ny period <sup>37</sup>	8 dagar	Ja	Ja
Spanien	Enhetlig (2 år)	Ny period <sup>38</sup>	Rimlig tidsram	Ja	Nej
Sverige	Enhetlig (3 år)	Nej	Rimlig tidsram	Ja (vissa fall) <sup>39</sup>	Nej
Nederländerna	Differentierade	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej

<sup>33</sup> Den rimliga tidsramen anses i allmänhet vara 30 dagar, men det finns därför ingen exakt lagstadgad tidsram.

<sup>34</sup> Endast för utbyte, inte för reparation.

<sup>35</sup> Endast för utbyte, inte för reparation.

<sup>36</sup> Endast för utbyte, inte för reparation.

<sup>37</sup> Endast för ersättning eller större komponenter i produkten.

<sup>38</sup> Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin för reparation, en ny period för utbyte.

<sup>39</sup> Om bristen på reservdelar eller förbrukningsvaror försvårar användningen av varan och konsumenten vid köptillfället hade goda skäl att tro att produkten skulle vara användbar, anses produkten vara defekt enligt reglerna om sakfel hos varorna i konsumentköpslagen (1990:932).



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

