

Webbutik – vad gäller?

Niclas Ernebratt, Konsumentverket

niclas.ernebratt@konsumentverket.se

Föreläsningens innehåll

- Information
 - Vilken information krävs?
 - Konsekvenser vid utebliven information
- Ångerrätt
 - Ångerfrist
 - Vad krävs av parterna?
- Reklamationsrätt
 - Påföljder
- Risken för varan
 - "Besittningsövergång"

Informationskrav 1(2)

Enligt e-handelslagen

Allmänna krav

- Namn
- Org.nr
- Adress
- E-postadress
 - Kravet på att e-postadressen ska stå utskrivnen innebär att ett kontaktformulär inte är tillräckligt enligt lagtexten.

Innan beställning

- Framgå att beställningen medför betalningsförpliktelse
- Vilka tekniska steg som krävs för att ingå köp

Informationskrav 2(2)

Enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler
(distansavtalslagen)

Före köp

- Varans egenskaper
- Pris
- Leveranskostnader
- Information om ångerrätten
- Möjlighet att få tvist prövad i ARN

Efter köp

- Bekräftelse i läsbar och varaktig form
 - Bekräftelse på köpeavtalet i läsbar och varaktig form (papper, e-post men också lagras på en webbplats förutsatt att informationen är tillgänglig för konsumenten så länge den är relevant)
 - Ska innehålla den information som ska lämnas före köpet som inte redan har lämnats i läsbar och varaktig form

Följder av bristande information

Marknadsrättsliga

- Vilseladande marknadsföring

Civilrättsliga

- Konsument inte bunden vid köpet
- Konsument behöver inte stå för frakten
- Ångerrätt (behandlas några bilder ner)

Konsumentens rättigheter efter köp 1(2)

Ångerrätt

Huvudregel

- 14 dagars ångerrätt

När börjar ångerfristen löpa?

- Vara: Leveransdagen
- Flera varor: Dagen när sista varan har levererats
- Regelbunden leverans (prenumeration): Första leveranstillfället
- Tjänst: Dagen då avtalet ingås

Avtalsdagen eller leveransdagen räknas inte med. Fristen börjar dagen efter. Löper fristen ut en helgdag förlängs den till nästkommande vardag.

Alltid rätt att ångra sig från sekund ett. Behöver alltså inte vänta till varan är levererad.

Undantag

- Personlig prägel
- Hälsö- och hygienskäl

Vad händer när konsumenten använder sin ångerrätt?

- **Konsumenten ska:**
 - Efter senast 14 dagar, på egen bekostnad, sända tillbaka varan
 - Stå för en varas värdeminskning som beror på att varan hanterats ”i större omfattning än som varit nödvändig för att fastställa dess egenskaper eller funktion”
- **Näringsidkaren ska:**
 - Senast 14 dagar efter varan kommit tillbaka ersätta konsumenten för vad denne betalat

Följder av bristande information om ångerrätten

- Ångerfristen börjar inte löpa – kan sträcka sig upp till ett år
- Konsument behöver inte stå för återfrakten
- Konsumentens ersättningsskyldighet för värdeminskningen uteblir

”Ångerrätten gäller inte på demo-ex eller butiks-ex” (tummen ner)

”För att du ska kunna ångra köpet måste de vara i så kallat ’väsentligt oförändrat skick” (tummen ner)

”En förutsättning är att produkten returneras i sin originalförpackning, att den är helt oanvänd och i oskadat skick, att alla märkninglappar, klistermärken och liknande sitter kvar” (tummen ner)

”Om du som kund har hanterat varan i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion och detta lett till att varan som returneras är mindre värd, har *bolaget* rätt att dra av en summa motsvarande varans värdeminskning på det belopp som ska återbetalas. Värdeminskningen bedöms från fall till fall” (tummen upp)

Värdeminskningsavdragets storlek

- Rengöringskostnader
- Reparationskostnader

Och, om varan inte längre kan säljas som ny:

- "Objektivt motiverad intäktsförlust" vid andrahandsförsäljning

ARN – Barnvagn använd en vecka, ca 20 % avdrag

Kläder och skor?

Skyddsfilm på surfplatta?

Vad krävs för 100 % avdrag?

Konsumentens rättigheter efter köp 2(2)

Reklamationsrätt (*konsumenköplagen*)

- Reklamation ska ske inom skälig tid (två månader alltid skäligt)
- Sexmånadersregeln – presumtion om ursprungligt fel
- Tre år – bortre gräns för reklamationsrätten

Alternativa påföljder vid utövad reklamation

- Avhjälpande
- Omleverans
- Prisavdrag
- Hävning

Ovanstående påföljder kan kombineras med skadestånd

Outlösta paket

- Risk (besittningsövergång)
- Kostnad för returfrakt
 - Faktiska kostnader
 - Får förbehålla sig ett schablonbelopp så länge det är skäligt

Kom ihåg!

- Ha kontaktuppgifter i webbutiken
- Lämna tydlig information innan köp
 - Informera tydligt om ångerrätten och värdeminskningssavdrag
- Lämna bekräftelse efter köp (läsbar och varaktig form)

Tack!

niclas.ernebratt@konsumentverket.se