

Modul 1

Krav på förköpsinformation

January 2018

consumerlawready.eu

Innehåll

| | |
|---|----|
| Inledning..... | 4 |
| Vad är EU-konsumenträtt?..... | 7 |
| Kan jag undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftning? | 7 |
| Är alla som köper av mig konsumenter?..... | 7 |
| Vad händer vid avtal med dubbla syften?..... | 8 |
| Vad är ett konsumentavtal? | 8 |
| Vad är krav på förköpsinformation?..... | 9 |
| Är några konsumentavtal undantagna från de krav på förköpsinformation som är fastställda i direktivet 2011/83/EU om konsumenträttigheter? | 10 |
| Vilka krav på förköpsinformation är tillämpliga på konsumentavtal som ingås i min affär ("avtal i fasta affärslokaler")? | 11 |
| Vilka informationskrav gäller för konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler?..... | 12 |
| Hur ska din förköpsinformation och avtalsinformation presenteras?..... | 15 |
| På vilket språk ska förköps- och avtalsinformationen presenteras? | 17 |
| Är det, vid avtal utanför fasta affärslokaler, tillräckligt att jag ger konsumenten all information muntligt?..... | 17 |
| Behöver jag presentera förköps- och avtalsinformationen på olika sätt beroende på vilken som är min målgrupp? | 17 |
| Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsumenter utomlands? | 18 |
| När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land? | 18 |
| Vad betyder detta för dig i praktiken? | 18 |
| Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist som rör ett avtal över gränserna? | 19 |
| Vilka blir konsekvenserna om jag inte tillhandahåller den förköpsinformation som krävs? | 19 |

Î Om näringsidkare ger mig tydlig och fullständig information stärker det mitt förtroende både för dem och för marknaden.Î

Konsument

Î Tydlig och fullständig information före ett köp hjälper mig att fatta kloka beslut beträffande om jag verkligen vill ha en viss produkt eller inte.Î

Konsument

Î Genom att se till att alla näringsidkare uppfyller sin skyldighet att ge tydlig och fullständig information till sina kunder innan de köper något säkerställer vi rättvisare spelregler på marknaden.Î

Små och medelstora företag (SME)

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. 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.

Denna handbok är bara ett av de läromedel som tagits fram inom ramen för projektet ConsumerLaw Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra hjälpmedel för inlärning, såsom videos, frågesporter och ett ~~e~~-test+ där du kan erhålla ett certifikat. Du kan också sätta dig i kontakt med experter och andra små och medelstora företag via ett forum.

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

Modulen presenterar de krav på förköpsinformation som stadgas i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter ("konsumenträttsdirektivet" - CRD), som har införlivats med nationell lag i EU:s medlemsstater. För mer uttömmande information om bestämmelserna i konsumenträttsdirektivet hänvisas till [Europeiska Kommissionens vägledningsdokument](#)¹ som finns tillgängligt på alla EU:s officiella språk.

Utöver dessa allmänna krav kan andra, mer sektorspecifika, informationskrav vara tillämpliga . självständigt eller i kombination med konsumenträttsdirektivets krav . beroende på avtalstyp (exempelvis konsumentkrediter, paketresor etc.). Dessa andra krav ligger utanför ramen för denna handbok, men vi rekommenderar att du sätter dig in även i dem i den mån de gäller för ditt specifika affärsområde. [Den europeiska e-juridikportalen](#)^{2 3} och [affärsportalen Ditt Europa](#)⁴ kan hjälpa dig att samla in relevant information.

Vi hoppas att du kommer att tycka att informationen i handboken är till nytta.

¹ Se http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_se.pdf

² Se <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=sv>

³ Se också https://e-justice.europa.eu/content_eu_law-3-sv.do

⁴ Se http://europa.eu/youreurope/business/index_sv.htm

Modul 1

Vad är EU-konsumenträtt?

EU:s konsumentlagstiftning består av olika uppsättningar med regler.

De behandlar frågor om rättvisa affärsmetoder, skäliga avtalsvillkor, krav på förköpsinformation, konsumentens ångerrätt och andra konsumentskyddsbestämmelser som är specifika för vissa typer av konsumentavtal (exempelvis avtal som görs upp utanför fasta affärslokaler eller ingås på distans, exempelvis online) och/eller sektorspecifika avtal (exempelvis konsumentkreditavtal, paketreseavtal, andelsägaravtal etc.).

Vid en första anblick kan det 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 sätta dig in i andra allmänna och/eller sektorspecifika informationskrav som gäller för ditt affärsområde.  Som angetts ovan kan [den europeiska e-juridikportalen](https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=sv)⁵ ⁶ och [affärsportalen Ditt Europa](https://e-justice.europa.eu/content_eu_law-3-sv.do)⁷ också hjälpa dig att hitta relevant information.

Kan jag undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftning?

Vare sig du eller någon annan kan någonsin undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftning.

Exempelvis är det olagligt att skriva in avtalsvillkor som undantar eller begränsar tillämpningen av konsumentlagstiftningen, såsom: ~~Bestämmelserna om konsumentavtal är inte tillämpliga på detta avtal utan allmänna avtalsvillkor.~~ Ett sådant villkor skulle inte bara vara utan rättslig verkan och inte vara bindande

för konsumenten; det skulle också, under vissa omständigheter, kunna vara en otillbörlig affärsmetod.⁸

Är alla som köper av mig konsumenter?

EU:s konsumentlagstiftning gäller alltid för dig som erbjuder dina produkter (varor, tjänster, digitalt innehåll) till en ~~konsument~~+i något EU-land. Därför är definitionen av ~~konsument~~+viktig.

Konsument är varje fysisk person som köper en vara av dig för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten, d.v.s. huvudsakligen för privata ändamål.

Exempel: Konsumenten är den person som konsumerar de varor du säljer och de tjänster du tillhandahåller, d.v.s. ett par som köper tallrikar och bestick till sin bostad eller städtjänster som utförs åt en äldre person.



En konsument kan bara vara en fysisk person. Juridiska personer, d.v.s. företag eller organisationer, kan inte kvalificera som konsumenter; i vissa

⁵ Se <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=sv>

⁶ Se också https://e-justice.europa.eu/content_eu_law-3-sv.do

⁷ Se http://europa.eu/youreurope/business/index_sv.htm

⁸ Se Modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

medlemsländer har emellertid sådana enheter en liknande nivå av skydd eftersom vissa regler som skyddar konsumenter har utvidgats till att ge skydd även för företag. Medlemsstaterna får inte införa en annan rättslig definition av begreppet "konsument", som är helt harmoniserat på europeisk nivå. 🇪🇺

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

Exempel: personer som köper tallrikar och bestick till sin restaurang är inte konsumenter; följaktligen gäller inte konsumentlagstiftningen. Om ditt bolag tillhandahåller fönsterputsningstjänster åt ett annat företag är konsumentlagstiftningen inte heller tillämplig. I sådana fall gäller dock andra uppsättningar av EU- och/eller nationella regler. 🇪🇺

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

Vad händer vid avtal med dubbla syften?

Du kanske undrar: Vad händer när någon köper en produkt för både privat och yrkesmässigt bruk?

Exempel 1: en advokat köper en dator som hon tänker använda till att skicka e-post till sin familj, men också till att författa rapporter till sina klienter.



Exempel 2: en person låter reparera sitt tak; hen bor i en del av huset med sin familj och använder den andra delen som klädesaffär.



Gäller konsumentlagstiftningen i sådana situationer där försäljningen eller tjänsteavtalet har både en privat och en yrkesmässig dimension?

Detta kallas **avtal med dubbla syften**; en vara eller en tjänst har dubbla ändamål. I sådana fall behöver man kontrollera vilket syfte som dominerar avtalets övergripande sammanhang för att kunna avgöra om konsumentlagstiftningen är tillämplig eller inte. Uppgiften är med andra ord att klarlägga om advokaten företrädesvis kommer att använda sin dator för att skriva privat e-post eller för att förbereda dokument till sina klienter. På motsvarande sätt är frågan om det nämnda huset främst är ett försäljningsställe för kläder eller en bostad.

Exempel: om datorn används 20% av tiden till att skriva e-post till klienter och 80% av tiden till att skriva privat e-post skyddas avtalet av konsumentlagstiftning.

Vad är ett konsumentavtal?

Ett konsumentavtal är varje avtal som en näringsidkare ingår med en konsument, oavsett genom vilken kanal det sker (exempelvis via internet, telefon eller i butik) och oavsett om syftet är att leverera varor, tjänster och/eller digitalt innehåll.

Ett exempel är ett avtal som ingås online med en konsument avseende försäljning av en bok.

Konsumenträttsdirektivet (CRD) skiljer mellan "avtal i fasta affärslokaler" (exempelvis konsumentavtal som ingås i butik), "distansavtal" (exempelvis konsumentavtal som ingås på internet eller per telefon) och "avtal utanför fasta affärslokaler" (exempelvis konsumentavtal som ingås i konsumentens bostad).

Till skillnad från vid "**avtal i fasta affärslokaler**" är näringsidkaren och konsumenten inte samtidigt fysiskt närvarande vid den tidpunkt då avtalet ingås vid "**distansavtal**". Typiska exempel på distansavtal är sådana som ingås via internet, telefon eller fax. Distansavtal innefattar också situationer där konsumenten besöker affärslokalerna enbart i syfte att skaffa sig information om varan eller tjänsten och därefter förhandlar och ingår avtalet på distans. Motsatsvis betraktas ett avtal som initieras med utnyttjande av ett medel för distanskommunikation (exempelvis ett e-postmeddelande eller ett telefonsamtal för att boka tid eller boka bord), men ingås i näringsidkarens affärslokaler inte som ett distansavtal.



"**Avtal utanför fasta affärslokaler**" är sådana som ingås när näringsidkaren och konsumenten är samtidigt fysiskt närvarande, men på en plats som inte är näringsidkarens fasta affärslokaler. Fasta affärslokaler omfattar alla typer av lokaler (exempelvis affärer, stånd etc.) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Fasta affärslokaler

innefattar också detaljhandelslokaler där näringsidkaren utövar sin verksamhet säsongvis (exempelvis glasstånd på stranden under sommaren). Typiskt sett ingås avtal utanför fasta affärslokaler i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats eller under en utflykt som organiseras av näringsidkaren.



När det gäller avtal i fasta affärslokaler får medlemsstaterna lägga ytterligare förköpskrav till dem som fastställts i konsumenträttsdirektivet⁹, medan när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler regleras förköpsinformationskraven fullt ut i nämnda direktiv och medlemsstaterna får inte lägga till ytterligare krav. Om du vill bjuda ut dina varor eller tjänster till konsumenter i olika EU-länder kan du alltså göra det från din webbplats förutsatt att du ser till att korrekt översätta samma fullständiga förköpsinformation till alla relevanta språk.

Vad är krav på förköpsinformation?

Förköpsinformation är sådan information som lagstiftaren har identifierat som viktig för att säkerställa att konsumenten gör ett informerat val innan hen ingår ett avtal. Direktivet 2011/83/EU innehåller en förteckning över information som en näringsidkare måste förmedla till konsumenten innan hen ingår ett

⁹ Se bilaga 1

avtal i fasta affärslokaler, utanför fasta affärslokaler eller på distans.

Observera att även på stadier som föregår förköpsstadiet, såsom i samband med annonsering, måste näringsidkare över hela EU agera i enlighet med god yrkessed och förmedla all sådan information som den genomsnittliga konsumenten kan behöva för att fatta informerade transaktionsbeslut. Underlåtenhet att göra detta kan utgöra en vilseledande handling eller underlåtenhet.¹⁰


Är några konsumentavtal undantagna från de krav på förköpsinformation som är fastställda i direktivet 2011/83/EU om konsumenträttigheter?

Ja, kraven på förköpsinformation i konsumenträttsdirektivet gäller inte för följande avtal:

- a) avtal om sociala tjänster, såsom social omsorg;
- b) avtal om hälso- och sjukvårdstjänster;
- c) avtal om spelverksamhet, inklusive insatser i lotterier, kasinospel och vadslagningar;
- d) avtal om finansiella tjänster, såsom olika konsumentkreditavtal;
- e) avtal om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller rättigheter till fast egendom;
- f) avtal om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och bostadsuthyrning;
- g) avtal om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang;
- h) avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte;

- i) avtal som upprättas enligt medlemsstaternas lagar under medverkan av en offentlig tjänsteman som enligt lag är förpliktad till oberoende och opartiskhet och som genom omfattande rättsliga upplysningar ska säkerställa att konsumenten ingår avtalet endast på grundval av moget övervägande och med kännedom om dess rättsliga betydelse;
- j) avtal om tillhandahållande av livsmedel, drycker eller andra dagligvaror för hushållet, som fysiskt tillhandahålls av näringsidkare som gör frekventa och regelbundna utkörningsrundor till konsumentens bostad, bostad eller arbetsplats;
- k) avtal om passagerartransporttjänster;
- l) avtal som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler;
- m) avtal som ingås med teleoperatörer genom offentliga telefonautomater för användning av dessa eller som ingås för användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling som utförs av en konsument.

För många av dessa föreligger emellertid förköpsinformationsskyldigheter enligt annan EU- och nationell lagstiftning. Så är exempelvis fallet med konsumentkreditavtal.¹¹

Vidare har vissa medlemsstater, i enlighet med konsumenträttsdirektivets bestämmelser, också antagit nationella regler som befriar näringsidkare från förköpsinformationskrav när det gäller avtal av ringa värde. Så är fallet i/på Österrike, Belgien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Tyskland, Grekland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Polen, Portugal, Rumänien, Slovenien, Sverige och Förenade kungariket. Se BILAGA 1 för mer information om dessa specificiteter. 

¹⁰ Se Modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäligen avtalsvillkor.

¹¹ Krav på förköpsinformation anges i det reviderade direktivet om konsumentkreditavtal (2008/48/EG).

Vilka krav på förköpsinformation är tillämpliga på konsumentavtal som ingås i min affär ("avtal i fasta affärslokaler")?

Tack vare konsumenträttsdirektivet finns det nu i hela EU 8 punkter med nyckelinformation som du klart och tydligt måste förmedla till konsumenterna innan de ingår köpe- eller tjänsteavtal med dig i din affär, såvida inte informationen redan framgår av sammanhanget. De är:

1. De **huvudsakliga egenskaperna** hos de varor eller tjänster du erbjuder, alla uppgifter som beskriver huvuddragen hos den produkt som är till salu.

Exempel: ange på prislappen att jackan du säljer i din affär är av läder.

Exempel: ange egenskaperna hos den telefon du säljer: den har ett minne på 64 GB.
Det är viktigt att det medium som används för att förmedla denna information är läsbar och begriplig för en genomsnittlig konsument; detta medium kan exempelvis vara ett e-postmeddelande eller ett papper.

2. **Din identitet**, såsom ditt företagsnamn, den geografiska adressen till ditt etableringsställe och ditt företags telefonnummer.
Adressen till en affär eller en restaurang (geografisk adress) utgör ett tydligt exempel på information som framgår av sammanhanget när det gäller avtal i fasta affärslokaler.
3. Det **sammanlagda priset** på de varor eller tjänster du erbjuder. Detta betyder att det måste vara det totala priset, d.v.s. att det måste inkludera alla

tillämpliga skatter och avgifter och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto. Om priset inte kan beräknas i förväg behöver du förklara för konsumenten på vilket sätt priset ska beräknas.

Exempel: när det totala priset beror på faktisk konsumtion måste du ange priset per exempelvis kilo/liter.

4. I förekommande fall, sätten för **betalning, leverans, fullgörande**, datum för när du åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt din **policy för reklamationshantering**.

Exempel: informera konsumenten om att varan kommer att levereras av en viss budfirma och att leverans kommer att ske inom 15 arbetsdagar. Informera också konsumenten om vad hen behöver göra om hen vill reklamera och hur reklamationen ska lämnas in.

5. Uppgifter om att det finns en **rättslig garanti** om avtalsenlighet för varorna, i förekommande fall den garanti-/eftermarknadsservice och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa. Unionsrätten skiljer mellan rättsliga (skriven rätt) och kommersiella garantier. Den rättsliga garantin är obligatorisk enligt lag, d.v.s. direktivet 1999/44/EG om försäljning av konsumentvaror och garantier, som EU:s medlemsstater införlivat med nationell lag. Inom EU gäller den rättsliga garantin för konsumentprodukter under minst två år (i Sverige i 3 år) och erbjuder kostnadsfri gottgörelse för alla fel eller brister (bristande avtalsenlighet) i varan som redan förelåg när varan levererades. Den kommersiella garantin gäller i tillägg till den rättsliga garantin och lämnas av antingen säljaren eller tillverkaren, antingen utan kostnad eller mot betalning.

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 garanti-/eftermarknadsservice måste du informera konsumenten om att den existerar och hur man gör för att utnyttja den.¹² I det här sammanhanget bör du observera att kostnaden för ett samtal till kundtjänst enligt konsumenträttsdirektivet aldrig får vara högre än kostnaden för ett lokalsamtal om ärendet gäller ett existerande avtal.

6. Avtalets löptid.

Exempel: Om du är innehavare av ett lokalt gym måste du tydliggöra om abonnemangsavtalet har en bestämd varaktighet eller inte och om det förlängs automatiskt eller inte. Om du exempelvis kräver att konsumenten lämnar 15 dagars varsel när hen säger upp avtalet måste du informera hen om denna uppsägningstid innan ni ingår avtalet.

7. Funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för **digitalt innehåll**, om tillämpligt. Detta betyder att du måste förklara fullständigt för konsumenten hur det digitala innehållet fungerar i praktiken. Detta gäller i synnerhet om det finns eller inte finns några tekniska begränsningar.

Exempel: ange om en viss programvara för PC som du säljer i din affär kan användas offline och/eller online; ange om programvaran endast kan användas i ett land.

8. Det digitala innehållets relevanta **driftskompatibilitet** med maskin- och programvara, där så är tillämpligt.

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

Eftersom de flesta transaktioner som sker + fasta affärslokaler+är av inhemsk natur är det viktigt att notera att konsumenträttsdirektivet ger alla medlemsstater i EU rätt att i nationell lag införa ytterligare krav på förköpsinformation utöver listan ovan. Om du vill öppna affärer i andra medlemsstater bör du alltså sätta dig in i vilka eventuella ytterligare informationskrav som gäller där.

Även om vissa inslag förklaras nedan, ger BILAGA 1 en översikt över de regleringsval som varje medlemsstat gjort.¹³

Medlemsstaternas krav på ytterligare förköpsinformation.

Vilka informationskrav gäller för konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler?

Förteckningen över den förköpsinformation du måste ge till dina konsumenter enligt konsumenträttsdirektivet är helt harmoniserad om du verkar på distans (exempelvis online eller via telefon) och/eller om du ingår avtal "utanför fasta affärslokaler", såsom utanför konsumentens bostad. Detta innebär att när det gäller dessa kommersiella kanaler kan medlemsstaterna inte

¹³ Alternativt kan du också ta del av de faktiska rapporter som inges av medlemsstaterna angående utnyttjandet av lagstiftningsval enligt artikel 29 i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter. Se http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

¹² Se Modul 3 om konsumentköp som beskriver vilka korrigerande åtgärder som näringsidkaren måste vidta ifråga om varor som brister i avtalsenlighet.

längre lägga till förköpskrav till förteckningen i direktivet.

Denna förteckning innefattar alla de 8 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 fasta affärslokaler har konsumenter över hela EU (som regel) 14 dagars ångerrätt¹⁴. Att rätta sig efter dessa fullt harmoniserade förköpsinformationskrav underlättar tillträde till konsumenterna i alla medlemsstaterna. Här är förteckningen över de punkter som tillkommer, utöver de föregående 8:

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 e-postadress 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. Endast om du följer en uppförandekod måste du också informera konsumenten om dess existens och hur kopior av den kan erhållas.
 - **Exempel:** uppge att du följer ICC:s kod för reklam- och marknadsföringskommunikationspraxis och bifoga en länk till den.
5. Endast när avtalet förutsätter att konsumenten kommer att vara bunden av avtalet under en viss kortaste tidsperiod måste du i förväg informera hen om hur lång denna tidsperiod är.

Exempel: du behöver informera konsumenterna om det minsta antal månader som de måste vara kvar som medlemmar i ditt gym för att kunna utnyttja det offererade priset för ett årsabonnemang.

6. Endast när avtalet kräver att konsumenten betalar en handpenning eller lämnar någon annan ekonomisk garanti måste du i förväg informera konsumenten om villkoren i samband med detta.

Exempel: du behöver i förväg informera dina kunder om att de måste lämna en förskottsdeposition för det hotell de bokat hos dig online och informera dem om villkoren för en eventuell återbetalning av den.

7. 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

¹⁴ Se Modul 2 om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.

(ADR).¹⁵

8. Slutligen, om ingen eller en begränsad ångerrätt gäller för den specifika typ av avtal som är aktuell¹⁶, 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:

- villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva denna rätt i enlighet med den standardblankett som anges i lagen¹⁷;
- det faktum att konsumenten vid utövandet av sin ångerrätt måste stå för kostnaderna för återsändandet av varan och, om varorna till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post, kostnaderna för återsändandet av varan.

Exempel: om konsumenten har köpt ett kylskåp eller en tvättmaskin av dig (varor som normalt hemlevereras istället för att skickas med posten) måste du för konsumenten specificera budfirma (exempelvis den du anlitar för leverans av varan) och kostnad för återsändande av varan, eller åtminstone ge en rimlig uppskattning av den maximala kostnaden, möjligen baserad på leveranskostnaden¹⁸;

och

- 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 med dig om mobiltelefonitjänster, måste du informera konsumenten om att hen, om hen uttryckligen begär att tjänsterna ska inledas omedelbart, men sedan, exempelvis 10 dagar efter avtalets undertecknande, bestämmer sig för att ångra avtalet, måste ersätta dig för en tredjedel av ett månadsabonnemang plus eventuella tilläggstjänster som hen mottagit under denna tid.

Viktigt! I vissa fall har informationskravet

förenklats. Medel för distanskommunikation erbjuder ibland endast ett begränsat utrymme eller begränsad tid för att visa informationen. I så fall måste du lämna den viktigaste informationen innan avtalet ingås, d.v.s.:

- din identitet
- de huvudsakliga egenskaperna hos den vara eller tjänst du erbjuder
- produktens sammanlagda pris
- information om hur ångerrätten utövas
- avtalets löptid eller villkoren för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad.

All övrig information som krävs måste emellertid lämnas på ett lämpligt sätt (exempelvis i ett PDF-dokument efter den faktiska inköpsordern).

Vid onlineavtal måste näringsidkaren vidare, innan konsumenten gör beställningen och accepterar sin betalningsskyldighet, omedelbart intill den bekräftelse som krävs för att beställningen ska kunna göras, tydligt och väl synligt göra konsumenten uppmärksam på följande frågor:

- vilka är de huvudsakliga egenskaperna hos varan eller tjänsten;
- vilket är det sammanlagda priset;

¹⁵ För mer information, se Modul 5.


¹⁶ I artikel 16 i konsumentskyddsdirektivet finns en förteckning över de typer av avtal där ångerrätt saknas. Se Modul 2 om ångerrätt och Vägledning från GD gällande direktivet om konsumenträttigheter (http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_se.pdf) för mer information.

¹⁷ För mer information, se Modul 2.

¹⁸ Se Vägledning från GD gällande direktivet om konsumenträttigheter, kapitel 6.2.

3. vilken löptid har avtalet eller, om löptiden är obegränsad, vilka är villkoren för uppsägning av avtalet:
4. om avtalet förutsätter att konsumenten ska vara bunden av avtalet under en viss kortaste tidsperiod, hur lång är denna tidsperiod.

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.

Art. 7(4) om förenklade informationskrav har utnyttjats av Irland, Litauen, Nederländerna, Portugal, Slovenien, Slovakien and Spanien, men inte av EU:s övriga medlemsstater. I Belgien har denna möjlighet bevarats, men ännu inte utnyttjats^{19 20} (se även BILAGA 1 för mer information). 

Hur ska din förköpsinformation och avtalsinformation presenteras?

Den text som förmedlar den information som krävs ska alltid vara lätt att läsa och förstå för den genomsnittliga konsumenten. Den information som tillhandhålls måste lämnas i väl läsbar, klar och begriplig form.

Vad betyder detta i praktiken?

¹⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

²⁰ Se också http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/sweden_regulat_choices.pdf

Bedömningen av om information har lämnats på ett korrekt sätt måste alltid göras från fall till fall. Här är dock några praktiska tips som ökar chansen att du följer reglerna:

- använd en fonttyp som är lätt att läsa och tillräckligt stor (exempelvis fontstorlekar jämförbara med Times New Roman, fontstorlek 12)
- se till att bokstäverna framträder tydligt mot bakgrundsfärgen (exempelvis svart på vitt; inte exempelvis ljusgult på vitt)
- lägg in tillräckligt med utrymme mellan meningar och stycken
- skriv med ett tydligt språk

Enkel lösning

Om du är osäker på om din information är tydlig eller inte kan du be någon i din närhet (familj, vänner kolleger etc.) att ge dig sin ärliga åsikt beträffande om de tycker att den är klar, tydlig och begriplig.

| Inte tillåtet | Tillåtet |
|--|--|
| +Du har två års rättslig garanti+ | +Vår adress är Athens Road 21, 1000 Limassol, Cypern+ |
| +Vid tvist ska fransk lag tillämpas+ | +Du har rätt att inom 14 (fjorton) dagar från det att avtalet ingicks utan kostnad returnera den produkt du köpt+ |
| dukanskickadinreklamationtillreklamationsavdelningen@mail.es | +För varje produkt du köper av oss har du en tvåårig rättslig garanti som ger dig möjlighet till ett antal korrigerande åtgärder om din produkt visar sig brista i avtalsenlighet+ |
| <p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p> | |

På vilket språk ska förköps- och avtalsinformationen presenteras?

Varje medlemsstat får välja att definiera det språk på vilket informationen ska delges konsumenten. Såsom framgår av 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, Spanien) I de flesta fallen är det det officiella språket eller de officiella språken i medlemsstaten. 🇪🇺

Detta är mycket viktigt. Det är faktiskt så att om du tillhandahåller informationen på ett annat språk än det som krävs anses inte informationen ha tillhandhållits överhuvudtaget. Ta en titt i BILAGA 1 för att kontrollera vilket språk de olika medlemsstaterna valt.

Är det, vid avtal utanför fasta affärslokaler, tillräckligt att jag ger konsumenten all information muntligt?

Vid avtal utanför fasta affärslokaler är det inte tillräckligt att lämna informationen muntligt till konsumenten. Informationen måste tillhandahållas i papperskopia.

Informationen kan också lämnas på ett annat varaktigt medium om konsumenten samtycker till det. För att vara på den säkra sidan bör du alltid spara ett skriftligt bevis på att konsumenten har samtyckt till att få informationen på ett annat varaktigt medium än papper. Andra varaktiga medier är exempelvis e-post, usb-minnen eller foton, d.v.s. medier vars innehåll inte ensidigt kan ändras av näringsidkaren och som

konsumenten kan lagra. Det är viktigt att lämna denna information på ett varaktigt medium så att konsumenten har tillgång till den i framtiden.



Om du inte tillhandahåller information på det sätt som krävs enligt lag har det samma verkan som om du inte hade lämnat någon information alls.²¹

Behöver jag presentera förköps- och avtalsinformationen på olika sätt beroende på vilken som är min målgrupp?

EU-lagstiftningen kräver att du alltid uppträder enligt god yrkessed och visar särskild omsorg om du erbjuder dina varor och tjänster till konsumentgrupper som kan vara särskilt sårbara på grund av ålder eller funktionsnedsättning.

Om du riktar dig specifikt till sårbara konsumentgrupper bör du alltid anpassa ditt sätt att lämna informationen till deras särdrag. Exempelvis behöver fontstorleken på den information som lämnas anpassas efter äldre personers behov. Informationen behöver vara mycket tydlig, begriplig och tillgänglig.

²¹ Se avsnittet om +Vilka blir konsekvenserna om jag inte tillhandahåller den förköpsinformation som krävs? "

På samma sätt bör information till konsumenter med synnedsättning lämnas med hjälp av lämpliga medier och symboler.

Underlåtenhet av utöva särskilt god yrkessed vid samröre med sådana särskilt sårbara konsumenter kan betecknas som en otillbörlig affärsmetod.²²

Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsumenter utomlands?

Särskilda regler vid försäljning riktad till utländska konsumenter

Om du riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder än ditt eget är det enligt EU-rätten²³ 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 utländske konsument skyddet av tvingande bestämmelser i det land där hen är bosatt.

Om din webbplats riktar sig till konsumenter 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 (se bilaga I). 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 konsumentskydd i de länder du riktar dig till.

När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter 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.²⁴

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?

Vid första anblicken 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.

²² För mer information, se Modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

²³ I synnerhet den så kallade "Rom I"-förordningen 593/2008/EG om tillämplig lag för avtalsförpliktelser.

²⁴ För mer information, se de förenade målen C-585/08 och C-144/09 Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH

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 meningsskilligheter med konsumenten. Många missförstånd kan göras upp i godo eller med hjälp av din interna reklamationservice.

I denna modul har vi understrukit att medlemsstaterna har antagit regler som på åtskilliga punkter skiljer sig från dem som fastställts i konsumenträttsdirektivet i fråga om förköpsinformation. Du hittar information i bilagorna eller på Europeiska kommissionens webbplats.²⁵ Om du vill kontrollera hur enskilda EU-länder har införlivat konsumenträttsdirektivet kan du

också använda Europakommissionens nya [europeiska e-juridikportal](#)^{26 27}.

Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist som rör ett avtal över gränserna?

Observera att om du genom dina erbjudanden riktar din affärsverksamhet till konsument 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.²⁸

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


²⁵ Underrättelser från medlemsländerna: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm; Sammanfattning: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf. Se också Bilaga 1.

²⁶ Se <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=sv>
²⁷ Se också https://e-justice.europa.eu/content_eu_law-3-sv.do
²⁸ Se Modul 5 i denna handbok.

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. 

Bilagor

Bilaga 1 Ä 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 språkrav för information vid avtals ingående vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler;
- Artikel 6 (8) . att vid distansavtal och avtal utanför fast 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.

Följande tabeller anger de regleringsval som medlemsstaterna antagit (källor: Studie om tillämpningen av direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter - Slutrapport http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637) och Rapport om tillämpningen av direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0259&from=EN>)

| 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 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja; endast för tjänsteavtal | Inte utnyttjad |
| Belgien (BE) | Ja, 50 EUR men endast för avtal med humanitärt syfte | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Möjligheten bevarad, men ännu inte utnyttjad | Möjligheten bevarad, men ännu inte utnyttjad ²⁵ | Ja, 7 dagar, men gäller inte avtal utanför fasta affärslokaler som ingår på mässor och utställningar |
| Bulgarien (BG) | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad |
| Kroatien (HR) | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Cypern (CY) | Ja; gräns på " 20 | Ja | Ja | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad |
| Tjeckien (CZ) | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Danmark (DK) | Ja, gräns 350 DKK (46 EUR) | Ja; danska, om marknadsföringen sker på danska | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Estland (EE) | Ja, gränsen är " 20 | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja. Artikeln är endast tillämplig när en yrkesman ringer konsumenten | Inte utnyttjad |
| Finland (FI) | Ja ²⁶ | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Frankrike (FR) | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja. Artikeln är endast tillämplig när en professionell försäljare ringer konsumenten ²⁷ | Ja - 7 dagar |

25 Den inofficiella översättningen noterar att Belgien har utnyttjat sin möjlighet, men att det är kungen som kan införa en lättnad i arrangemanget för att lämna information. På samma sätt är det enligt artikel kungen som kan ange för vilka sektorer kravet ska gälla. Det är oklart om det har utnyttjats.

26 Enligt en förfrågan är denna " 30.

27 Sektion 5, artikel L221-16 i den franska konsumentlagen stipulerar att det är olagligt att ingå avtal via ett okänt telefonnummer (spärrat 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 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad, men det fanns sedan tidigare ett lagstiftningskrav av detta slag för vissa sektorer | Inte utnyttjad |
| Grekland (EL) | Ja, gränsen är " 30 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad ²⁸ | Inte utnyttjad | Ja | Ja . under ångerfristen |
| Ungern (HU) | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja ²⁹ | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Irland (IE) | Ja, gränsen är " 50 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Italien (IT) | Ja, gränsen är " 50 | Ja, om konsumenten begär det | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Nej. Inga skuldebrev med en förfallodag som infaller mindre än 15 dagar efter leverans av varor |
| Lettland (LV) | Ja, gränsen är " 35 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Litauen (LT) | Ja, mindre än 100 LTL (ung. " 29) | Ja | Inte utnyttjad | Ja | Ja | Inte utnyttjad |
| Luxemburg (LU) | Ja, gränsen är " 50 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad |
| Malta (MT) | Ja. Gränsen är 30 " | Ja, ettdera av de officiella språken krävs | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Ja, depositioner kan uppbäras först 14 dagar efter avtalets ingående |

28 Grekland har införlivat lydelsen av Art 6(8) i direktivet (nästan ord för ord) i form av artikel 3(7) i sin lag 2251/1994 (med ändringar), men landet har inte infört några konkreta ytterligare informationskrav. Samtal har bekräftat att inga reella åtgärder har vidtagits på detta område.

29 Det har fastställts ytterligare krav på tillhandahållande av information om garantier, rätt till förlikning och elektronisk korrespondens. Den inofficiella översättningen finns tillgänglig på: 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) |
|--------------------------|--|----------------|---|----------------|--|------------------------------------|
| Nederländerna (NL) | Ja, gränsen är " 50 | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Ja (begränsad tillämpning) | Inte utnyttjad |
| Polen (PL) | Ja, gränsen är 50 PLN. [ung. " 12] | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja. Artikeln är endast tillämplig när en professionell försäljare ringer konsumenten | Inte utnyttjad |
| Portugal (PT) | Ja, men endast beträffande abonnemang på periodiska artiklar upp till en gräns av " 40 | Ja | Inte utnyttjad | Ja | Ja. Artikeln är endast tillämplig när en professionell försäljare ringer konsumenten | Inte utnyttjad |
| Rumänien (RO) | Ja, gränsen är " 50 | Ja | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad |
| Slovakien (SK) | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Ja | Ja | Ja - till utgången av ångerfristen |
| Slovenien (SI) | Ja, gränsen är " 20 | Ja | Inte utnyttjad | Ja | Ja | Inte utnyttjad |
| Spanien (ES) | Inte utnyttjad | Ja | Inte utnyttjad | Ja | Ja. Artikeln är endast tillämplig när en professionell försäljare ringer konsumenten | Inte utnyttjad |
| Sverige (SE) | Ja, gränsen är " 43 ³⁰ | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |
| Förenade kungariket (UK) | Partiellt undantag: avtal utanför fasta affärslokaler < " 50 är befriade från vissa informationskrav och ångerrätt | Inte utnyttjad | Ja, delvis - för elleverantörer och fastighetsmäklare | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad | Inte utnyttjad |

³⁰ Beloppet är 400SEK.

FÖRBEHÅLL OCH FRISKRIVNING:

Detta dokument har utarbetats för Europeiska kommissionen. Det återspeglar endast författarnas åsikter och varken kommissionen eller författarna kan hållas ansvariga för hur informationen i det används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande. Det är inte en formell tolkning av Europeiska unionens eller nationell lagstiftning och erbjuder Inte heller någon översiktlig eller fullständig rättslig rådgivning. Det är inte avsett att ersätta professionell rättslig rådgivning i specifika frågor. Läsaren bör också vara medveten om att förhandlingar om lagstiftningsförslag för närvarande pågår på EU-nivå och på nationell nivå och pappersversioner av modulerna bör stämmas av mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

