

Modul 3

Konsumenträttigheter och garantier

Innehåll

Inledning.....	5
Skiljer sig bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier mellan EU:s medlemsstater?	8
Kan jag åsidosätta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier?	8
Vilket tillämpningsområde har garantibestämmelserna?	8
Omfattas även konsumenttjänster?	9
Vilka garantier kan bli aktuella i fråga om varor som säljs till konsument?	9
Vad utmärker en rättslig garanti?	9
När anses konsumentvaror brista i avtalsenlighet?	9
Vad utmärker en kommersiell garanti?	10
Kan jag framställa den rättsliga garantin som en kommersiell garanti?	11
Finns det en rättslig garanti även för begagnade varor?	11
Vilka rättigheter har konsumenten vid bristande avtalsenlighet?	11
Finns det någon gräns för konsumentens fria val av rättelseåtgärd inom rangordningen?	12
Kan jag begära ersättning från konsumenten?	13
Hur ska reparationer och utbyten fullgöras?	13
När avtalet hävts: Kan du som säljare kräva ersättning för att varorna använts?	13
I vilka fall ansvarar säljaren inte för bristande avtalsenlighet?	14
Vem har bevisbördan för att en vara brister i avtalsenlighet?	14
Kan jag skicka konsumentens klagomål vidare till importören, distributören eller tillverkaren?	15
Kan jag få kompensation från en annan person i avtalskedjan som är ansvarig för den bristande avtalsenligheten? ...	15
Vad händer om varan inte bara brister i avtalsenlighet utan också är farlig?	16
Vad händer vid brott mot bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier om en vara brister i avtalsenlighet?	16
Vad händer vid försäljning över gränserna?	17
Särskilda regler vid försäljning som du uttryckligen riktar till utländska konsumenter	17

När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land?	18
Vad betyder detta för dig i praktiken?	18

Î Att ha minst 2 års garanti på varor jag köper gör att jag känner mig mer trygg med att köpa nya saker.Î

Konsument

Î Konkurrensen mellan företagen blir mer rättvis när vi alla måste tillverka kvalitetsprodukter på grund av den rättsliga garantin.Î

Näringsidkare

Î För att öka konsumenternas förtroende för mina varor erbjuder jag dem en kommersiell garanti. De uppskattar det och väljer därför ofta mina varor framför andras. Î

Näringsidkare

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.^[1] 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 tvistlösning (ADR) och plattformen för tvistlösning online (ODR), en officiell webbplats som drivs av Europakommissionen och är avsedd att hjälpa konsumenter och näringsidkare att lösa sina tvister utanför 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.

[1] Du hittar mer information om utvärderingen, dess resultat och uppföljningsåtgärder på Europakommissionens webbplats: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 3 i handboken behandlar konsumenträttigheter och garantier när varor brister i avtalsenlighet. Den beskriver vilken information du behöver ge, hur och när, och kommer med tips för att underlätta för dig att följa lagen.

Modulen grundar sig på bestämmelserna i EU:s direktiv 1999/44/EG om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier (+EU:s direktiv om konsumentförsäljning och garantier - CSGD) 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 3

Skiljer sig bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier 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.⁵ 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. Endast när det gäller begagnade varor och endast om

det är föreskrivet i den aktuella medlemsstatens nationella lagstiftning (d.v.s. Österrike, Belgien, Cypern, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakien, Slovenien and Spanien), kan säljaren och konsumenten komma överens om en kortare ansvarstid för säljaren, som dock inte får understiga 1 år⁶. 🇵🇹

Villkor i konsumentavtal som syftar till att begränsa eller åsidosätta den rättsliga garantin är olagliga. När en brist i avtalsenligheten väl har kommit till din kännedom kan du erbjuda en uppgörelse i godo som skiljer sig från direktivet. Du måste då uppmärksamma konsumenten på att hen får avgöra om hen vill anta eller avvisa detta erbjudande och istället åberopa den rättsliga garantin.

Vilket tillämpningsområde har garantibestämmelserna?


Garantireglerna omfattar alla lösa saker som säljs till konsument, med undantag av:

- varor som säljs exekutivt eller annars tvångsvis på grund av lag,
- vatten och gas när de inte saluhålls i begränsad volym eller bestämd kvantitet och
- elektricitet.

Vidare kan tillämpningen av garantibestämmelserna åsidosättas i medlemsstaternas nationella lagstiftning i fråga om begagnade varor som säljs på offentlig auktion där konsumenterna har möjlighet att personligen närvara vid försäljningen: Finland, Frankrike, Tyskland, Ungern och Förenade kungariket har utnyttjat denna valmöjlighet. Spanien har infört ett


⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Håll dock i minnet att ny europeisk lagstiftning för närvarande förhandlas: om förslaget till direktiv om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor på nätet och annan distansförsäljning av varor skulle bli antagen kommer nya och begagnade varor att behandlas enhetligt.

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. 

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. 

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 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 verkningfulla 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.

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.



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.

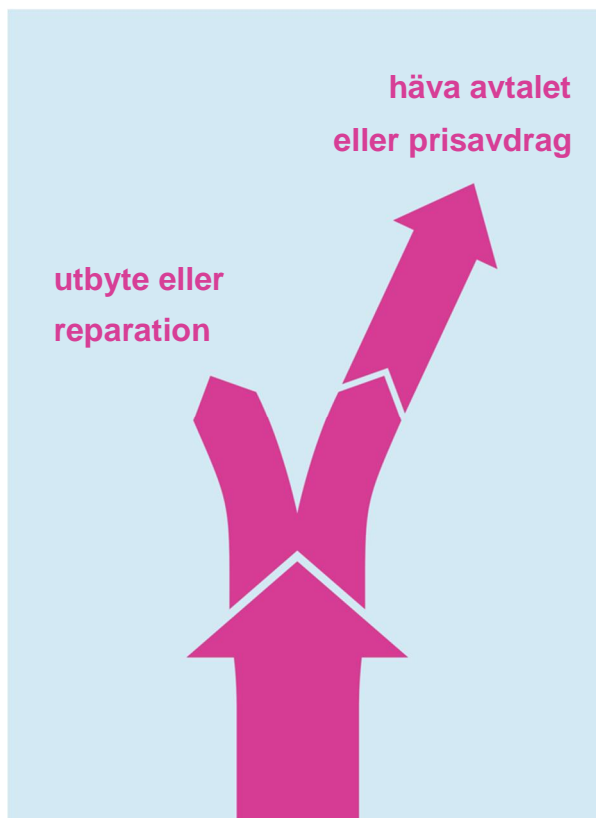
Konsumenten har i första hand rätt att kräva att få varan återställd till avtalsenlighet genom reparation eller utbyte och kan välja mellan dessa två påföljder såvida detta inte är omöjligt eller oproportionellt i jämförelse med den alternativa påföljden. Exempelvis kan konsumenten kräva att få sin trasiga 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.⁷

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:

⁷ Consumer Rights Act 2015, Section 20 on the right to Reject (konsumenträttslagen 2015, sektion 20 om avvisningsrätten), se <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

- 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).

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 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 felen 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?

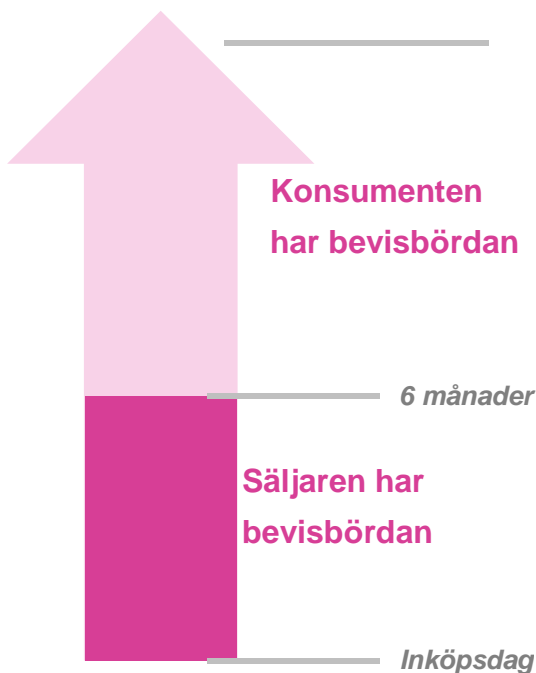
Säljarens skyldighet att garantera en ny varas avtalsenlighet gäller i minst två år från tidpunkten för leverans av varan till konsumenten. Säljaren ansvarar endast för bristande avtalsenlighet som föreligger när varan levereras, vilket gör frågan om när bristen i avtalsenlighet uppstod mycket praktiskt 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.⁸



2 år



Vad säljaren måste bevisa är följaktligen att den bristande avtalsenligheten eller dess ursprung inte förelåg vid tidpunkten för leverans utan har uppstått senare. Exempelvis måste säljaren bevisa att mobiltelefonen inte fungerar för att den föll i vattnet och inte på grund av ett tillverkningsfel.

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.

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

⁸ Enligt Europakommissionens förslag 2015 till direktiv om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor på nätet och annan distansförsäljning av varor ligger bevisbördan på säljaren under hela garantitiden om två år. När det gäller varor med digitalt innehåll anger Europakommissionens förslag 2015 till direktiv om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll att det är leverantören som måste bevisa att bristande överensstämmelse inte förelåg, såvida inte konsumentens digitala miljö är oförenlig med det digitala innehållet. Denna presumtion är inte begränsad i tiden eftersom det digitala innehållet inte utsätts för slitage.

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.

Preciseringen av vilka åtgärder och villkor som ska tillämpas när säljaren gör dessa anspråk gällande, överläts emellertid till medlemsstaternas nationella lagstiftning och de 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. 

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 EU-bestämmelser 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 konsumenter.

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.

Kommissionens förslag till direktiv om avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll berör problemet att det inte finns några bestämmelser om fel i digitalt innehåll som gäller i hela EU. Om dessa bestämmelser antas som lag kommer de att skydda konsumenter som köper digitalt innehåll, såsom e-böcker, film och musik eller när de abonnerar på digitala tjänster. Förslaget om distansförsäljning av varor riktar in sig på olikheterna i medlemsstaternas bestämmelser om rättliga garantier och syftar till att uppnå en genuint digital inre marknad. 

Särskilda regler vid försäljning som du uttryckligen riktar till utländska konsumenter

Om du riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder än ditt eget är det enligt EU-rätten⁹ 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. 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.

⁹ I synnerhet den så kallade "Rom I"-förordningen 593/2008/EG om tillämplig lag för avtalsförpliktelser.

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.¹⁰

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.

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 Consumer Law 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

¹⁰ För mer information, se de förenade målen C-585/08 och C-144/09 Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH.

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.¹¹

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.

¹¹ Se Modul 5 i denna handbok.

Bilagor

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

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

Nyckelbestämmelser i direktivet om försäljning av konsumentvaror och garantier (CSG)				
Medlemsstat	Den rättsliga garantifristen (år)	Upplysningsplikt för konsumenten	Tidsfrist för omvändning av bevisbördan	Rangordning av rättelseåtgärder
Österrike	2	Nej	6 månader	Ja
Belgien	2	Ja ¹⁷	6 månader	Ja
Bulgarien	2	Ja ¹⁸	6 månader	Ja
Kroatien	2	Ja	6 månader	Fritt val
Cypern	2	Ja	6 månader	Ja
Tjeckien	2	Ja ¹⁹	6 månader	Ja

16 För enkelhetens skull är upplysningsplikten inkluderad i denna kategori, även om direktivet inte i strikt mening föreskriver någon upplysningsplikt utan istället ger medlemsstaterna rätt att införa upplysningsplikt.

17 Näringsidkaren och konsumenten kan komma överens om att konsumenten måste upplysa om den bristande avtalsenligheten inom två månader från den dag då hen upptäckte den. Se: Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), 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

18 Se Consumer Protection Act artikel 126. Denna bestämmelses existens har dock inte formellt meddelats Europakommissionen.

19 Tjeckisk lag stadgar att konsumenten måste kontakta näringsidkaren utan onödigt dröjsmål efter att ha upptäckt felet.+ Act No. 89/2012 Coll. i New Civil Code ("Nový občanský zákoník" och NCC).

Nyckelbestämmelser i direktivet om försäljning av konsumentvaror och garantier (CSG)				
Medlemsstat	Den rättsliga garantifristen (år)	Upplyningsplikt för konsumenten	Tidsfrist för omvändning av bevisbördan	Rangordning av rättelseåtgärder
Danmark	2	Ja	6 månader	Ja ²⁰
Estland	2	Ja	6 månader	Ja ²¹
Finland	2	Ja	6 månader	Ja
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 + kort tidsfrist att avvisa ²²
Italien	2	Ja	6 månader	Ja
Lettland	2	Ja	6 månader	Ja ²³
Litauen	2	Ja ²⁴	6 månader	Fritt val
Luxemburg	2	Ja ²⁵	6 månader	Ja ²⁶
Malta	2	Ja	6 månader	Ja
Polen	2	Nej	1 år	Ja ²⁷
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	6 månader	Ja

20 I Danmark kan konsumenten kräva återbetalning om den bristande avtalsenligheten är väsentlig, men inte om säljaren erbjuder sig att reparera eller byta ut varan. Artikel 78 i köplagen (Købelov): <http://www.sprog.asb.dk/sn/Danish%20Sale%20of%20Goods%20Act.pdf>

21 De estländska bestämmelserna grundar sig på tanken om ett fritt val av rättelseåtgärd, men ger dock säljaren möjlighet att hantera den bristande avtalsenligheten genom reparation eller utbyte.

22 S.I. No. 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>

23 Efter en lagändring 2015.

24 Konsumenten måste upplysa säljaren inom rimlig tid enligt Artikel 6.327 i civillagen nr. VIII-1864 av den 18 juli 2000.

25 Konsumenten måste upplysa säljaren om varans bristande avtalsenlighet inom "rimlig tid", men eftersom denna tidsfrist inte definieras innebär det i realiteten två år efter leverans. Enligt Art. L. 212-6, underparagraf 2 finns det en andra tvåårsfrist för att väcka talan vid domstol för att hävda garantin; den löper från den tidpunkt då konsumenten upplyste näringsidkaren om varans bristande avtalsenlighet.

26 Säljaren ska vidta rättelse inom en månad. Om detta inte sker kan konsumenten begära utbyte eller full återbetalning av varans pris eller att få behålla varan och få en partiell återbetalning. Konsumenten kan dock få ytterligare prisavdrag för skada om hen kan bevisa att varans bristande avtalsenlighet orsakat extra kostnader eller varit hälsovadlig.

27 De polska bestämmelser som gäller sedan december 2014 grundar sig på tanken om ett fritt val av rättelseåtgärd, men ger dock säljaren möjlighet att hantera den bristande avtalsenligheten genom reparation eller utbyte.

Nyckelbestämmelser i direktivet om försäljning av konsumentvaror och garantier (CSG)				
Medlemsstat	Den rättsliga garantifristen (år)	Upplyningsplikt för konsumenten	Tidsfrist för omvändning av bevisbördan	Rangordning av rättelseåtgärder
Nederländerna	Ingen bestämd tidsfrist	Ja	6 månader	Ja
Förenade kungariket	6 (5 i Skottland)*	Nej	6 månader	Ja + kort tidsfrist att ²⁸ avvisa

*Säljarens ansvar är i dessa medlemsstater begränsat till endast preskriptionstiden.

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

Medlemsstat	Typ av garanti och tidsfrist för den rättsliga garantin (år)	Uppskjutande av den rättsliga garantin under reparation/utbyte	Exakt tidsfrist för reparation eller utbyte av varan	Reservdelar - skyldighet att lagerhålla reservdelar	Reservdelar - skyldighet att upplysa konsumenten
Österrike	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej (omvänd) ²⁹
Belgien	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Bulgarien	Enhetlig (2 år)	Ja	Inom en månad	Nej	Nej
Kroatien	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Cypern	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Tjeckien	Enhetlig (2 år)	Nej	30 dagar	Nej	Nej
Danmark	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³⁰	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Estland	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist	Rimlig tidsfrist ³¹	Nej	Nej
Finland	Differentierad	Nej	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Frankrike	Enhetlig (2 år)	Nej	1 månad	Ja	Ja
Tyskland	Enhetlig (2 år)	Nej	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Grekland	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist	Rimlig tidsfrist	Ja	Nej
Ungern	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³²	15 dagar	Nej	Nej
Irland	Preskriptionstid (6 år)	Ja	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej

²⁹ I Österrike ska säljaren upplysa köparen om att det inte finns några reservdelar när detta är av betydelse (i de fall en konsument kan använda denna information till att välja en vara som det finns reservdelar till).

³⁰ Två år för utbyte, tre år för reparation.

³¹ I Estland måste säljaren svara på en förfrågan eller ett klagomål från konsumenten inom 15 dagar, men det finns ingen deadline för rättelseåtgärden i sig.

³² Suspendering av den rättsliga garantin avseende reparation, ny tidsfrist för utbyte.

Medlemsstat	Typ av garanti och tidsfrist för den rättsliga garantin (år)	Uppskjutande av den rättsliga garantin under reparation/utbyte	Exakt tidsfrist för reparation eller utbyte av varan	Reservdelar - skyldighet att lagerhålla reservdelar	Reservdelar - skyldighet att upplysa konsumenten
Italien	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsfrist	Nej	Partiell
Lettland	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsfrist ³²	Nej	Nej
Litauen	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Luxemburg	Enhetlig (2 år)	Ja	1 månad	Nej	Nej
Malta	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsfrist	Ja	Nej
Polen	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³³	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej
Portugal	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³⁴	30 dagar	Ja	Nej
Rumänien	Enhetlig (2 år)	Ja	15 dagar	Ja (tillverkare)	Nej
Slovakien	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³⁵	30 dagar	Nej	Nej
Slovenien	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³⁶	8 dagar	Ja	Ja
Spanien	Enhetlig (2 år)	Ny tidsfrist ³⁷	Rimlig tidsfrist	Ja	Nej
Sverige	Enhetlig (3 år)	Nej	Rimlig tidsfrist	Ja (i vissa fall) ³⁸	Nej
Nederländerna	Differentierad	Ja	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej

³² Även om en rimlig tidsfrist generellt anses var 30 dagar finns det därför ingen exakt tidsfrist enligt lag.

³³ Endast för utbyte, inte för reparation.

³⁴ Endast för utbyte, inte för reparation.

³⁵ Endast för utbyte, inte för reparation.

³⁶ Endast för utbyte eller större komponenter i produkten.

³⁷ Suspendering av den rättsliga garantin avseende reparation, ny tidsfrist för utbyte.

³⁸ Om bristen på reservdelar eller förnödenheter hindrar konsumenten från att använda varan och konsumenten vid tidpunkten för köpet hade grundad anledning att anta att varan skulle kunna användas för avsett ändamål, ska varan anses vara felaktig enligt bestämmelserna om faktiska fel i varan i konsumentköplagen (1990:932).

Medlemsstat	Typ av garanti och tidsfrist för den rättsliga garantin (år)	Uppskjutande av den rättsliga garantin under reparation/utbyte	Exakt tidsfrist för att reparera eller byta ut varan	Reservdelar - skyldighet att lagerhålla reservdelar	Reservdelar - skyldighet att upplysa konsumenten
Förenade kungariket	Preskriptionstid (6 år, 5 i Skottland)	Nej	Rimlig tidsfrist	Nej	Nej

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

