



ANSVARSRISKRVNING

Den information och de synpunkter som anges i denna publikation är författarens/författarnas egna och återspeglar inte nödvändigtvis kommissionens officiella åsikt. Kommissionen garanterar inte att uppgifterna i denna publikation är korrekta. Riktigheten av de uppgifter som ingår i denna publikation. Varken kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar kan hållas ansvarig för hur informationen i den används. Detta dokument är inte rättsligt bindande och är inte en formell tolkning av EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning och kan inte ge heller en heltäckande eller fullständig juridisk rådgivning. Det är inte avsett att ersätta professionell juridisk rådgivning i särskilda frågor.

Läsaren bör också komma ihåg att EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen kontinuerligt uppdateras: alla pappersversioner av modulerna bör stämmas av mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.

Juli 2025

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	3
Inledning	5
Vad är EU-konsumenträtt?	8
Kan jag undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftning?	8
Är alla som köper av mig konsument?	8
Vad händer vid avtal med dubbla syften?	9
Vad är ett konsumentavtal?	10
Vilka krav ställs på förköpsinformation?	11
Är några konsumentavtal undantagna från de krav på förköpsinformation som är fastställda i direktivet 2011/83/EU om konsumenträttigheter?	11
Vilka krav på förköpsinformation gäller för konsumentavtal som ingås i min butik ("avtal om fasta affärslokaler")?	12
Ytterligare krav på förköpsinformation för avtal i fasta affärslokaler enligt nationell lagstiftning	15
Vilka informationskrav gäller för konsumentavtal som ingås på distans eller utanför din affärslokal?	16
Särskilda regler för avtal utanför fasta affärslokaler	19
Hur måste du lägga fram information innan avtal ingås och avtalsinformation?	21
Vad betyder det i praktiken?	21
På vilket språk behöver denna förköpsinformation och avtalsinformation presenteras?	22
När det gäller avtal som förhandlas fram utanför fasta affärslokaler, räcker det att jag muntligen informerar konsumenten om alla dessa uppgifter?	23
Behöver jag presentera denna förköpsinformation och avtalsinformation på olika sätt, beroende på vilka som är mina målkonsumenter?	23
Vad händer med gränsöverskridande försäljning?	23
Särskilda regler vid försäljning som du riktar till konsumenter som är bosatta i andra medlemsstater	Error! Bookmark not defined.
På vilka villkor kan du anses rikta dig till konsumenter i andra medlemsstater?	24
Vad betyder det för dig i praktiken?	24
Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist kring ett sådant överskridande avtal?	25
Vilka blir konsekvenserna om jag inte tillhandahåller den förköpsinformation som krävs?	Error! Bookmark not defined.
Bilaga 1 – Medlemsstaternas tillämpning av regleringsvalen i konsumenträttsdirektivet (CRD)	Error! Bookmark not defined.

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

Näringsidkare

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

Konsument

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

Konsument

Inledning

Bästa entreprenör!

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

Projektet ConsumerLaw Ready bedrivs över hela Europa av EUROCHAMBRES (Europeiska handelskamarorganisationen) i ett konsortium med BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) och SMEunited (den europeiska organisationen för hantverksföretag och små och medelstora företag). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av 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 2024 slutförde Europakommissionen sin utvärdering av ändamålsenligheten avseende digital rättvisa ("Digital Fairness Fitness Check", inledd 2022), som syftade till att utvärdera om de nuvarande konsumentskyddsreglerna är ändamålsenliga för att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå i den digitala miljön¹. Utvärderingen visade att reglerna fortfarande är relevanta och nödvändiga för att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå och en väl fungerande digital inre marknad. Samtidigt identifierades flera skadliga metoder under utveckling som konsumenter möter online, samt områden där förbättringar bör göras i framtiden. 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 sju 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 och oskäliga avtalsvillkor
- Modul 5 introducerar mekanismer för alternativ tvistlösning (ADR)
- Modul 6 introducerar rättigheter och skyldigheter på digitala marknader

¹ Du kan få mer information om utvärderingen, dess slutsatser och uppföljning på Europeiska Kommissionens hemsida: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

- Modul 7 handlar om produktsäkerhet (2026)

Denna handbok är bara ett av de läromedel som tagits fram inom ramen för projektet ConsumerLaw Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra inlärningsverktyg, såsom videos, frågesporter och ett "e-test" där du kan få ett certifikat. Du kan också kontakta experter och andra små och medelstora företag genom ett forum.

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

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

Direktivet om konsumenträttigheter har ändrats genom [direktiv \(EU\) 2019/2161](#) av den 27 november 2019 vad gäller upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler ("moderniseringsdirektivet"). EU:s medlemsstater införlivade dessa ändringar i sin nationella lagstiftning och var skyldiga att tillämpa de nya reglerna från och med den 28 maj 2022. De ändringar som rör förköpsinformation har införlivats i denna modul. Vidare införde [direktiv \(EU\) 2019/770](#) om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (direktivet om digitalt innehåll) en rättslig garanti för digitalt innehåll och digitala tjänster³. Näringsidkare måste därför numera informera sina konsumenter om den rättsliga garantin för digitalt innehåll eller en digital tjänst innan avtalet ingås. Dessa ändringar tas också upp i denna modul.

Modulen introducerar också de ändringar som införs genom [direktiv \(EU\) 2024/825](#) av den 28 februari 2024 vad gäller mer konsumentmakt i den gröna omställningen genom bättre skydd mot otillbörliga affärsmetoder och bättre information⁴. För att förbereda dig på de kommande lagändringarna tar denna modul redan nu upp de huvudsakliga ändringarna av direktivet om konsumenträttigheter som kan påverka dig. Dessa nya ändringar presenteras i denna modul i separata rutor med rubriken "Nya regler från september 2026".

Utöver dessa övergripande krav kan andra, huvudsakligen sektorspecifika, informationskrav gälla – oberoende av eller i kombination med informationskraven i direktivet om konsumenträttigheter – beroende på avtalstyp (exempelvis konsumentkrediter, paketresor etc.). Dessa andra krav ligger utanför tillämpningsområdet för denna handbok, men vi uppmuntrar dig att bekanta dig med dem också med hänsyn till ditt specifika affärsområde. Sektorspecifika regler har företräde vid konflikt. Vid en eventuell konflikt mellan sektorspecifika regler och de allmänna reglerna ska de sektorspecifika reglerna tillämpas.

² Se <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

³ Se modul 3 – Konsumenträttigheter och garantier

⁴ Medlemsstaterna måste ha införlivats direktivet senast den 27 mars 2026 och de nya reglerna börja gälla från och med den 27 september 2026.

[Konsumentlagsdatabasen](#)⁵ ("Consumer Law Database") och affärsportalen [Ditt Europa](#)⁶ kan hjälpa dig att samla in relevant information, eller så kan du kontakta din lokala branschorganisation.

Vi hoppas att informationen i handboken är användbar.

⁵ https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

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

Vad är EU:s konsumentlagstiftning?

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 förhandlas fram utanför fasta affärslokaler eller ingås på distans, exempelvis online) och/eller sektorspecifika avtal (exempelvis konsumentkreditavtal, paketreseavtal, andelsägaravtal, garantiregler för varor etc.).

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

Det kan vid en första anblick verka svårt att följa all konsumentlagstiftning. Nu när du har denna handbok i din hand, har du vad du behöver för att bättre kunna följa lagen! Se också till att du att du sätter dig in i andra relevanta allmänna och/eller sektorspecifika informationskrav beroende på ditt affärsområde.  . Som nämnts ovan kan du på [Konsumentlagsdatabasen](#)⁷ (Consumer Law Database) och affärsportalen [Ditt Europa](#) också hitta relevant information, liksom din lokala branschorganisation.

Kan jag undanta eller begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftning?

Om du säljer varor eller tjänster till en konsument kan varken du eller någon annan undanta eller

begränsa tillämpningen av konsumentlagstiftningen.

Det är till exempel olagligt att skriva avtalsvillkor som undantar eller begränsar tillämpningen av konsumentlagstiftningen, t.ex. "För detta avtal gäller inte konsumentavtalsreglerna, utan de allmänna avtalsrättsliga bestämmelserna är tillämpliga." Att ange detta skulle inte bara vara utan rättslig verkan och inte vara bindande för konsumenten, det skulle också kunna, under vissa omständigheter, utgöra ett oskäligt avtalsvillkor⁸.

Är alla som köper av mig en konsument?

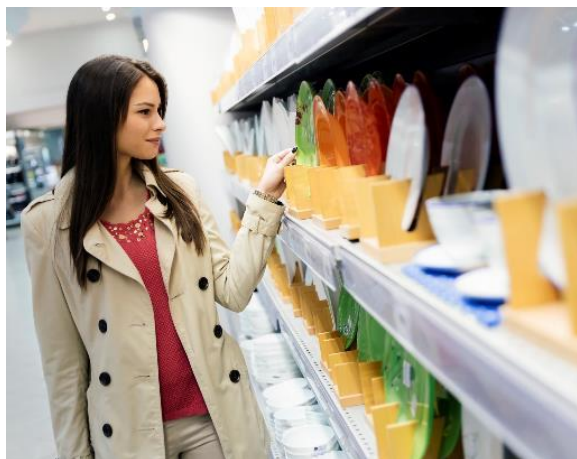
EU:s konsumentlagstiftning gäller för dig när du erbjuder dina produkter (varor, tjänster, digitalt innehåll) till en "konsument" i ett EU-land. Därför är definitionen av "konsument" viktig.

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

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

⁷ Se databasen om konsumenträtt https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁸ Se modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor



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

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

Exempel: en person som köper tallrikar och bestick till den restaurang de driver är inte konsument, konsumentlagstiftningen kommer således inte att tillämpas, med undantag för bestämmelserna i [Förordning \(EU\) 2023/988 om allmän produktsäkerhet](#)⁹. På samma sätt gäller inte konsumentlagstiftningen om ditt företag tillhandahåller fönsterrengöringstjänster till ett annat företag. I sådana fall kommer dock andra uppsättningar av EU-regler och/eller nationella regler att gälla. 🇪🇺

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

Vad händer vid 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 för att sälja kläder.



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

⁹ Se <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/swe>

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

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

Vad är ett konsumentavtal?

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

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

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

I motsats till "**avtal i fasta affärslokaler**" **avses med distansavtal** sådana där näringsidkaren och konsumenten inte samtidigt är fysiskt närvarande vid tidpunkten för avtalets ingående. Typiska exempel på avtal som ingås på distans är sådana som ingås via postorder, online eller

telefon. Distansavtal omfattar också situationer där konsumenten besöker affärslokalerna endast för att samla in information om varorna eller tjänsterna men därefter förhandlar och sluter avtalet på distans. Tvärtom bör ett avtal som inlets genom distanskommunikation (t.ex. ett e-postmeddelande eller ett telefonsamtal för att fastställa en tid eller göra en bokning), men som ingåtts i näringsidkarens affärslokaler, inte betraktas som ett distansavtal.



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



När det gäller avtal i fasta affärslokaler får medlemsstaterna lägga ytterligare förköpskrav till dem som fastställts i konsumentträttsdirektivet¹⁰, 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.

Sedan maj 2022 omfattas konsumenter av sina rättigheter även när de inte betalar med pengar för en digital tjänst/innehåll utan i stället tillhandahåller personuppgifter (såvida inte dessa uppgifter är absolut nödvändiga för att tillhandahålla det digitala innehållet, t.ex. en e-postadress dit det digitala innehållet ska levereras).

Vilka krav ställs på förköpsinformation?

Krav på förköpsinformation är information som lagstiftaren har identifierat som viktig för att säkerställa att konsumenten gör ett välgrundat

val innan ett avtal ingås. I konsumentträttsdirektivet fastställs en allmän förteckning över information som en näringsidkare måste lämna till konsumenten innan konsumenten ingår ett avtal i fasta affärslokaler, utanför fasta affärslokaler eller på distans.

Observera att näringsidkare i hela EU, även i skeden före avtalets ingående, t.ex. i samband med reklam, måste agera i enlighet med god yrkessed och redovisa alla uppgifter som genomsnittskonsumenten skulle behöva för att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Underlåtenhet att göra detta kan utgöra en vilseledande handling eller underlåtenhet.¹¹

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

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

- avtal om sociala tjänster, såsom social omsorg;
- avtal om hälso- och sjukvårdstjänster;
- avtal om spelverksamhet, inklusive insatser i lotterier, kasinospel och vadslagningar;
- avtal om finansiella tjänster, såsom olika konsumentkreditavtal;

¹⁰ Se bilaga 1

¹¹ Se modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

- 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 paketarrangemang¹²;
- 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, med undantag för artikel 8.2 om formella krav vid onlineförsäljning, artikel 19 om avgifter för användning av betalningsmedel, artikel 21 om kommunikation per telefon¹³ samt artikel 22 om ytterligare betalningar (förbud mot dolda avgifter);
- 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;
- n. avtal för alla varor som säljs exekutivt eller på annat sätt enligt lag.

För många av dessa avtal finns det dock fortfarande skyldighet att informera innan avtal ingås enligt annan EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning. Detta gäller till exempel avtal om konsumentkreditavtal¹⁴.

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". Se BILAGA 1 för mer information om dessa specificiteter. 

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

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

¹² Med undantag för artikel 6.7, artikel 8.2 och 8.6 samt artiklarna 19, 21 och 22 i kapitalkravsdirektivet som också är tillämpliga på paketreseavtal.

¹³ Från och med maj 2022 kommer artikel 21 (grundläggande telefonskatt för tjänster efter försäljning) i kapitalkravsdirektivet också att vara tillämplig på transportavtal.

¹⁴ Krav på förhandsinformation före avtalets ingående anges i konsumentkreditdirektivet (2008/48/EG). Direktivet från 2008 upphävs med verkan från och med den 20 november 2026 och ersätts av det nya konsumentkreditdirektivet (EU) 2023/2225. Det nya direktivet skulle ha införlivats av medlemsstaterna senast den 20 november 2025. Det innehåller uppdaterade krav på tillhandahållande av information före avtalets ingående.

- De **viktigaste egenskaperna hos** de varor eller tjänster eller det digitala innehåll du erbjuder: alla detaljer som visar de viktigaste egenskaperna hos den produkt som är till salu. Till exempel storleken och liknande egenskaper (t.ex. ett USB-minne på 64 KB) och en produkts material/sammansättning (t.ex. läderjacka).

Det är viktigt att det medium som används för att tillhandahålla denna information är lättläst och begripligt för en genomsnittskonsument. Mediet kan exempelvis vara ett papper.

1. **Din identitet**, t.ex. ditt företagsnamn, den geografiska adress där du är etablerad och ditt företags telefonnummer. Adressen till en butik eller en restaurang (geografisk adress) utgör ett tydligt exempel på att informationen framgår av sammanhanget vid avtal i fasta affärslokaler.

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.

- **Det totala priset** för de varor, tjänster eller det digitala innehåll som du erbjuder. Det innebär att priset måste vara fullständigt, dvs. det ska inkludera alla tillämpliga skatter samt eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans och porto. Om priset inte kan beräknas i förväg måste du informera konsumenten om hur priset kommer att beräknas eller, om sådana kostnader inte rimligen kan beräknas i förväg, om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma.

Exempel: Om det totala priset beror på den faktiska förbrukningen behöver du till exempel ange priset per kilo/liter.

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

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

- Förekomsten av en **rättslig garanti** för varornas överensstämmelse, de digitala tjänsterna och det digitala innehållet, i förekommande fall den garanti-/eftermarknadsservice och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa.

Enligt EU-rätten ska en skillnad göras mellan den lagstadgade garantin och den kommersiella garantin. Den rättsliga garantin är obligatorisk enligt lag, d.v.s. direktivet 2019/771 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, som EU:s medlemsstater införlivat med nationell lag. I EU gäller den rättsliga garantin för konsumentprodukter i minst två år och erbjuder kostnadsfria avhjälpande åtgärder för fel i en vara som redan fanns vid leveranstillfället. Den kommersiella garantin kompletterar den lagstadgade garantin och beviljas frivilligt av antingen säljaren eller producenten. Den kommersiella garantin gäller i tillägg till den rättsliga garantin och lämnas av antingen säljaren eller producenten, antingen utan kostnad eller mot betalning. Vidare ger direktiv (EU) 2019/770 konsumenten en rättslig garanti vid köp av digitalt innehåll och digitala tjänster.

Exempel: en kommersiell garanti beträffande ett strykjärns funktion som erbjuder korrigerande åtgärder i 5 år istället

för bara de 2 år 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 den¹⁵. 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.

Sedan 2022 infördes genom det nya direktivet om digitalt innehåll en rättslig garanti för digitalt innehåll och digitala tjänster (se Modul 3 – Konsumenträttigheter och garantier). Näringsidkare måste således informera sina konsumenter om den rättsliga garantin om avtalsenlighet för digitalt innehåll eller en digital tjänst innan avtalet ingås.

Nya regler från september 2026

Harmoniserat meddelande och harmoniserad märkning:

[Direktiv \(EU\) 2024/825](#) om bättre konsumentskydd vid den gröna omställningen ("ECGT-direktivet") kommer att införa nya krav på förköpsinformation för näringsidkare, särskilt när det gäller den rättsliga garantin om avtalsenlighet och tillverkarens kommersiella hållbarhetsgaranti¹⁶.

Konkret innebär detta att du på förköpsstadiet för både distansavtal, avtal utanför fasta

affärslokaler och avtal i affär – kommer att behöva ge konsumenterna:

- en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet och dess huvudsakliga delar, via ett harmoniserat meddelande, och

- i förekommande fall, uppgift om att det finns en kommersiell hållbarhetsgaranti från tillverkaren, via en harmoniserad märkning (se särskild ruta nedan).

Det harmoniserade meddelandet blir ett obligatoriskt meddelande för butiker som säljer konsumentvaror, för att påminna konsumenterna om att det finns en rättslig garanti och dess huvudsakliga delar, inklusive dess minsta varaktighet på två år enligt direktiv (EU) 2019/771 (se modul 3), samt en allmän hänvisning till att den rättsliga garantins varaktighet kan vara längre enligt nationell rätt i medlemsstaterna. Det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin ska visas på "butiksnivå" på ett framträdande sätt i samtliga försäljningsställen inom EU.

Den **harmoniserade märkningen** blir en ny märkning på "produktnivå" som ska finnas på ett framträdande sätt på varorna (t.ex. på förpackningen), eller i anslutning till varorna (t.ex. i hyllan, eller intill bilden av varan vid onlineförsäljning), så att konsumenterna lätt kan se vilken vara som omfattas av en kommersiell hållbarhetsgaranti som tillverkaren erbjuder utan extra kostnad, som täcker hela varan och som gäller i mer än två år. Den harmoniserade märkningen ska dessutom innehålla en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet (på två år). Även om det är frivilligt för tillverkare att erbjuda sådana

¹⁵ Se modul 3 om konsumentförsäljning som beskriver de avhjälpande åtgärder som näringsidkaren måste tillhandahålla för defekta varor.

¹⁶ Enligt den nya punkt 14a i artikel 2 i konsumenträttsdirektivet (CRD), som infördes genom direktiv (EU) 2024/825, avses med en "kommersiell

hållbarhetsgaranti" en sådan kommersiell hållbarhetsgaranti från tillverkaren som avses i artikel 17 i direktiv (EU) 2019/771. Enligt denna garanti är tillverkaren direkt ansvarig gentemot konsumenten under hela den tid som den kommersiella hållbarhetsgarantin gäller för reparation eller utbyte av varan i enlighet med artikel 14 i direktiv (EU) 2019/771, när varan inte behåller sin hållbarhet.

kommersiella garantier är det obligatoriskt att visa märkningen när sådana garantier erbjuds. Mer specifikt ska näringsidkaren förmedla till konsumenterna den information som tillverkaren har lämnat till näringsidkaren eller på annat sätt avsett göra lätt tillgänglig för konsumenten innan avtalet ingås, genom att ange den på själva produkten, dess förpackning eller på etiketter och märkningar som konsumenten normalt skulle läsa innan avtalet ingås.

Både den harmoniserade märkningen och det harmoniserade meddelandet utvecklas för närvarande av Europeiska kommissionen och ska vara klara senast i september 2025 och börja visas senast i september 2026.

Det huvudsakliga syftet med den harmoniserade märkningen är att hjälpa konsumenter att fatta bättre informerade beslut och att stimulera efterfrågan på och utbudet av konsumentvaror med längre livslängd. Det huvudsakliga syftet med det harmoniserade meddelandet är att påminna konsumenterna om och göra dem medvetna om sina rättigheter enligt den rättsliga garantin.

De relevanta nya bestämmelserna enligt ECGT-direktivet är de nya bestämmelserna **5.1 (e) och (ea), artikel 6.1 (I) och 6(1)(a) och 22a i konsumenträttsdirektivet.**

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

Exempel: du måste informera konsumenterna om det minsta antal månader de måste vara

anslutna till din gymklubb för att kunna dra nytta av det erbjudna priset för ett årligt abonnemang.

Eller

Du måste klargöra om abonnemangsavtalet har en bestämd löptid eller inte, och om det automatiskt förlängs eller inte. Om du till exempel kräver att konsumenten ska säga upp avtalet med 15 dagar i förväg måste han informeras om denna uppsägningstid innan avtalet ingås.

Sedan maj 2022 (ikraftträdandet av moderniseringsdirektivet) måste du, om du säljer varor med digitala inslag, digitalt innehåll eller digitala tjänster, informera konsumenten om deras funktion, kompatibilitet och driftskompatibilitet med maskin- och programvara.

Eftersom de flesta transaktioner som sker "i 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.¹⁷

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

Observera att vissa medlemsstater har lagt till ytterligare punkter till listan ovan¹⁸. Vidare har

¹⁷ Alternativt kan du också hänvisa till de faktiska anmälningar som lämnats in av medlemsstaterna om användningen av regleringsval enligt artikel 29 i direktiv 2011/83/EG om konsumenträttigheter. Se <https://ec.europa.eu/info/law/law->

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

¹⁸ I enlighet med artikel 5.4 i CRD.

vissa medlemsstater undantagit vardagliga transaktioner från skyldigheten att lämna ovanstående lista med information¹⁹. Detta är dock inte fallet för Sverige²⁰.

Vilka informationskrav gäller för konsumentavtal som ingås på distans eller utanför din affärslokal?

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

Denna förteckning innefattar alla de nyckelkrav på information som du måste lämna om du verkar genom fasta affärslokaler, plus några ytterligare punkter, av vilka många bara gäller om och när de är tillämpliga, som beror på den aktuella transaktionens natur och det faktum att när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler har konsumenter över hela EU (som regel) 14 dagars ångerrätt.²¹ Här är listan över de **ytterligare punkterna, utöver de krav som anges ovan för avtal i fasta affärslokaler:**

1. Utöver att uppge din identitet och den geografiska adress där du är etablerad måste du, när du verkar på distans eller utanför fasta affärslokaler, se till att ange ditt telefonnummer, faxnummer och din epostadress så att konsumenten snabbt och effektivt kan kontakta

och kommunicera med dig. Om du agerar för en annan näringsidkares räkning ska du också uppge dennes geografiska adress och identitet.

2. Endast när den adress dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer avviker från den adress där du är etablerad måste du också ange adressen till ditt affärsställe och i tillämpliga fall till den näringsidkare för vars räkning du agerar.
3. Endast när den skiljer sig från kostnaden för ett lokalsamtal ("normaltaxa") måste du också informera konsumenten om kostnaden för att använda aktuella medel för distanskommunikation för att ingå avtalet. Observera att när avtalet väl har ingåtts får kostnaden för att kontakta en hjälplinje som besvarar kundernas frågor om sina avtal enligt konsumenträttsdirektivet aldrig överstiga normaltaxan.
4. Om du följer en uppförandekod måste du också informera konsumenten om dess existens och hur kopior av den kan erhållas.
5. Om ditt avtal kräver att konsumenten ska betala eller tillhandahålla en deposition eller annan finansiell garanti måste du informera konsumenten i förväg om villkoren och villkoren för avtalet.

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

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

¹⁹ I enlighet med artikel 5.3 i CRD.

²⁰ Se 22a § Marknadsföringslag (2008:486)

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

6. Om tillämpligt, ska du också informera konsumenterna om möjligheten att använda mekanismer för klagomål och tvistlösning utanför domstol för att lösa eventuella tvister som konsumenten kan ha med dig. Detta kan göras genom att på din webbplats publicera namn och kontaktuppgifter till den eller de alternativa tvistlösningsorgan (ADR-organ) som omfattar ditt företag. Du bör alltid publicera denna information på ett lättillgängligt sätt, och inte enbart i de allmänna villkoren, om du enligt lag är skyldig eller har åtagit dig att använda alternativ tvistlösning. Om du har en tvist med en konsument och ni inte är överens, ska du informera konsumenten om vilka organ för tvistlösning utanför domstol som finns i ditt land eller inom din sektor och ange om du avser att använda alternativ tvistlösning eller inte. Denna information ska lämnas på ett varaktigt medium, till exempel via e-post.
7. Slutligen, om ingen eller en begränsad ångerrätt gäller för den specifika typ av avtal som är aktuell²², måste du informera konsumenten om detta faktum och/eller under vilka omständigheter hen förlorar sin ångerrätt. Om avtalet tvärtom omfattas av ångerrätt måste du informera din konsument om följande:
- a) villkor, tidsfrister och förfaranden för utövandet av denna rättighet i enlighet med den standardblankett som fastställs i lagen²³.
 - b) det faktum att han eller hon kommer att behöva bära kostnaderna för att returnera varorna i händelse av återlämnande och, om varorna inte

kan returneras per post, kostnaden för att returnera varorna.

Exempel: om konsumenten har köpt ett kylskåp eller en tvättmaskin (varor som vanligtvis levereras från dörr till dörr i stället för att lämnas in för försändelse till ett postkontor) måste du ange en transportör till konsumenten (t.ex. den som ska leverera varan) och ett pris för att returnera varan, eller åtminstone en rimlig uppskattning av den maximala kostnaden, eventuellt baserad på leveranskostnaden²⁴ och

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

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

Sedan maj 2022 (ikraftträdandet av moderniseringsdirektivet) kan vissa medlemsstater ha genomfört ett regleringsval²⁵ som innebär att ångerfristen förlängs från 14 till 30 dagar för två typer av avtal utanför fasta affärslokaler:

²² I artikel 16 i direktivet om konsumenträttigheter anges de typer av avtal för vilka det inte finns någon ångerrätt. Se modul 2 om ångerrätt och [GD Rättsliga frågors vägledning om direktivet om konsumenträttigheter](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) för mer information.

²³ För mer information, se modul 2

²⁴ Se [GD Rättsliga frågors vägledning om direktivet om konsumenträttigheter](#), kapitel 6.2.

²⁵ Alternativt kan du också hänvisa till de faktiska anmälningar som lämnats in av medlemsstaterna om användningen av regleringsval enligt artikel 29 i direktiv 2011/83/EG om konsumenträttigheter. Se https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

— Önskat besök av en näringsidkare i konsumentens hem.

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

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

Som näringsidkare är du skyldig att informera konsumenterna om ångerfristens längd innan avtalet ingås. Om du berörs av denna typ av försäljning, glöm därför inte att kontrollera om den eller de medlemsstater där du är verksam har antagit detta regleringsval, så att du korrekt informerar dina konsumenter om längden på deras ångerfrist. Sverige har inte antagit detta lagval och ångerfristen i de här situationerna är fortsatt 14 dagar.²⁶

Nya regler från september 2026

ECGT-direktivet om förköpsinformation för distansavtal avseende leverans kommer att förplikta näringsidkare att lämna information om leverans, inklusive miljövänliga leveransalternativ där sådana finns (ny artikel 6.1 (g) CRD). Detta omfattar exempelvis leverans av varor med lastcykel eller elektriska leveransfordon, eller möjligheten att samla flera leveranser i en försändelse.

Konsumenträttsdirektivet innehåller förenklade krav på förköpsinformation om avtalet ingås genom ett medel för **distanskommunikation** som endast ger ett **begränsat utrymme** eller **begränsad tid att visa informationen**, till exempel per telefon, via röststyrda shoppingassistenter eller via sms.

I sådana fall måste du lämna den viktigaste informationen innan avtalet ingås, d.v.s.:

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

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

När det gäller ett onlineavtal måste näringsidkaren dessutom, innan konsumenten gör en beställning och accepterar att betala, på ett tydligt sätt göra konsumenten fullt medveten om följande frågor, innan konsumenten gör sin beställning:

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

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

²⁶ 10 § 2 kap. Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

otvetydig lydelse som anger att beställningen medför en betalningsskyldighet gentemot näringsidkaren.

Nya regler från september 2026

ECGT-direktivet kommer att kräva att näringsidkare, för avtal som ingås på elektronisk väg, om en tillverkare erbjuder en kommersiell hållbarhetsgaranti och gör denna information tillgänglig för näringsidkaren, tydligt och synligt informerar konsumenten om detta, direkt innan konsumenten lägger en beställning. Information om tillverkarens kommersiella hållbarhetsgaranti ska lämnas via den harmoniserade märkningen (ny artikel 8.2 CRD).

Särskilda regler för avtal utanför fasta affärslokaler

Observera att du för avtal utanför fasta affärslokaler måste förse konsumenten med en kopia av det undertecknade avtalet. Du måste lämna förköpsinformationen och en kopia av avtalet på papper eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium.

Det finns också vissa förenklingar när det gäller en viss typ av avtal utanför fasta affärslokaler, där:

- konsumenten uttryckligen begär reparations- eller underhållstjänster, och
- näringsidkaren och konsumenten omedelbart fullgör sina avtalsförpliktelser (vanligtvis reparationstjänst och betalning), och
- den betalning som ska göras inte överstiger 200 EUR.

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

- din identitet, din adress (etableringsställe), ett telefonnummer och en e-postadress;
- priset eller det sätt på vilket priset ska beräknas tillsammans med en uppskattning av det totala priset. Om konsumenten samtycker behöver du inte lämna följande information på papper eller annat varaktigt medium;
- tjänstens huvudsakliga egenskaper, om ångerrätt finns eller inte.

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

Sedan maj 2022 (ikraftträdandet av moderniseringsdirektivet) har särskilda regler tillkommit.

a) Särskilda krav på förköpsinformation gäller för avtal som ingås på onlinemarknadsplatser

Innan en konsument blir bunden av ett distansavtal måste leverantören av onlinemarknadsplatsen numera ge konsumenten följande information på ett klart, ändamålsenligt och begripligt sätt:

1. allmän information i ett särskilt avsnitt av onlinegränssnittet som är direkt och lätt tillgängligt från den sida där erbjudandena presenteras:
 - om de huvudsakliga parametrarna som avgör rangordningen av de erbjudanden som presenteras för konsumenten till följd av sökningen, och

- dessa parametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar.
2. huruvida den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet är en näringsidkare eller inte, baserat på denna tredje parts uppgift till leverantören av onlinemarknadsplatsen.
 3. om den tredje parten inte är en näringsidkare, att EU:s konsumenträttigheter inte gäller för avtalet.
 4. I tillämpliga fall, hur skyldigheterna avseende avtalet fördelas mellan den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantören av onlinemarknadsplatsen.

b) Ytterligare krav på förköpsinformation gäller för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler:

- Tänk på att du är skyldig att informera konsumenterna om ditt telefonnummer och din e-postadress. Du kan numera tillhandahålla andra skriftliga onlinekommunikationsmedel som gör det möjligt att bevara innehållet i och datum/tid för korrespondensen med dig. Du kan dessutom använda andra kommunikationskanaler för att nå dina kunder, såsom chattar etc.

- I förekommande fall måste du som näringsidkare informera konsumenterna om prispersonalisering baserad på automatiserat beslutsfattande. I praktiken innebär detta att du, när så är relevant, i förväg måste informera dina konsumenter om att det pris som visats för dem har fastställts av ett automatiserat beslutssystem som samlar in konsumentuppgifter²⁷.

• Du måste lämna en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varor, digitalt innehåll och digitala tjänster.

➤ I förekommande fall måste du som näringsidkare informera konsumenterna om funktionen, inklusive tillämpliga tekniska skyddsåtgärder, hos varor med digitala inslag, digitalt innehåll och digitala tjänster.

➤ I förekommande fall måste du som näringsidkare informera konsumenterna om all relevant kompatibilitet och driftskompatibilitet hos varor med digitala inslag, digitalt innehåll och digitala tjänster som näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.

Nya regler från september 2026

Direktiv (EU) 2024/825 om bättre konsumentskydd vid den gröna omställningen ("ECGT-direktivet") kommer att införa nya krav på förköpsinformation för näringsidkare. Nedanstående krav gäller både för avtal i butik och distansavtal.

-För att göra det möjligt för konsumenter att fatta mer informerade beslut och stimulera efterfrågan på mer hållbara produkter kräver ECGT-direktivet att näringsidkare på förköpsstadiet ger konsumenterna tydlig och begriplig information om varornas hållbarhet och reparerbarhet. För varor som innehåller digitala inslag eller digitalt innehåll, samt digitala tjänster, ska konsumenterna informeras om den minimiperiod under vilken programvaruuppdateringar kommer att tillhandahållas innan avtalet ingås. Denna information ska lämnas av näringsidkare när tillverkarna har gjort informationen tillgänglig,

²⁷ Denna informationsskyldighet påverkar inte tillämpningen av förordning (EU) 2016/679 om den *allmänna dataskyddsförordningen*, som särskilt föreskriver att den

enskilde har rätt att inte bli föremål för automatiserat individuellt beslutsfattande, inbegripet profilering.

antingen direkt till näringsidkarna eller exempelvis genom att ange den på själva produkten eller dess förpackning, i syfte att göra den lätt tillgänglig för konsumenterna. Näringsidkare måste dessutom påminna konsumenterna om deras rättigheter enligt den rättsliga garantin.

-När det gäller hållbarhet, se den särskilda rutan om den harmoniserade märkningen avseende tillverkarens hållbarhetsgaranti.

-När det gäller reparerbarhet kommer ECGT-direktivet att införa en ny skyldighet att, innan avtalet ingås, informera konsumenterna om varans reparerbarhetspoäng²⁸, såsom den anges av varans tillverkare och fastställs på EU-nivå. Om det inte finns någon sådan poäng måste näringsidkare förse med annan relevant reparationsinformation som tillverkaren tillhandahåller, såsom tillgänglighet, uppskattade reparationskostnader, förfarandet för beställning av reservdelar etc., innan avtalet ingås.

-När det gäller programvaruuppdateringar: för varor med digitala inslag, digitala tjänster eller digitalt innehåll måste du, om tillverkaren eller leverantören gör informationen tillgänglig för dig, på förköpsstadiet informera konsumenterna om den minimiperiod under vilken programvaruuppdateringar kommer att tillhandahållas (ny artikel 5.1 (ed) och artikel 6.1 (lc)).

Tillämpliga bestämmelser är den nya artikel 5.1 (i) och j samt den nya artikel 6.1 (u) och (v).

-Näringsidkare måste dessutom, på förköpsstadiet, ge konsumenterna:

- en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet och dess

huvudsakliga delar, via ett harmoniserat meddelande (se separat ruta).

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

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

Vad betyder det i praktiken?

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

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

Enkel lösning

Om du är osäker på om i din information är tydlig, be någon person i din närhet (familj, vänner, kollegor osv.) att ge dig sin ärliga åsikt om

²⁸ Enligt den nya punkt 14d i artikel 2 i konsumenträttighetsdirektivet (CRD), som infördes genom ECGT-direktivet, avses med ”**reparerbarhetspoäng**” ett poängvärde som uttrycker en varas möjlighet att repareras,

baserat på harmoniserade krav som fastställts på unionsnivå.

huruvida de tycker att det är tydligt, läsbart och begripligt.

Ej tillåtet	Tillåten
"Du har två års garantiperiod" ²⁹	"Vår adress är Athens väg 21, 1000 Limassol, Cypern"
"I händelse av tvist ska fransk lag tillämpas" ³⁰	"Du har 14 (fjorton) dagar från den dag du får varan att utöva din ångerrätt"
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"För alla produkter som du köper av oss har du en lagstadgad tvåårig garanti under vilken du kan använda ett antal avhjälpande åtgärder om din produkt visar sig inte vara i överensstämmelse med avtalet"
—→	

På vilket språk behöver denna förköpsinformation och avtalsinformation presenteras?

Varje medlemsstat får välja att ange på vilket språk informationen ska lämnas ut till konsumenten. Som beskrivs i bilaga 1³¹ har mer än hälften av alla medlemsstater utnyttjat detta regleringsval (Bulgarien, Kroatien, Cypern,

Tjeckien, Danmark, Estland, Frankrike, Italien, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slovenien och Spanien). I de flesta fall är det medlemsstatens officiella språk. 

Det här är mycket viktigt. Om du lämnar informationen på ett annat språk än det som krävs anses informationen inte ha lämnats alls. För att kontrollera vilket språk varje medlemsstat har valt, se bilaga 1³².

²⁹ Det bör klargöras att det handlar om rättslig garanti.

³⁰ Detta uttalande är formulerat som sådant inte alltid korrekt, särskilt inte vid gränsöverskridande försäljning. Om du riktar dig till konsumenter i ett annat EU-land än ditt land är det i princip lagen på konsumentens bostadsort som gäller. Parterna kan dock genom avtal välja att tillämpa en annan lag. I så fall kan detta lagval inte beröva din utländska

konsument det skydd som de tvingande bestämmelserna i bostadsortslandet ger.

³¹ Se även det horisontella faktabladet om medlemsstaternas regleringsval enligt artikel 29 i konsumenträttighetsdirektivet (CRD).

³² Idem

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

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

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



Om du inte lämnar informationen på det sätt som krävs enligt lagen, kommer detta att ha samma

verkan som om du inte hade lämnat informationen alls³³.

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

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

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

Informationen måste vara mycket tydlig, begriplig och tillgänglig.

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

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

Vad händer med gränsöverskridande försäljning?

³³ Se kapitel om "Vilket är konsekvenserna om jag inte tillhandahåller kraven på förhandsinformation".

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

Enligt EU-lagstiftningen³⁴ är det vanligtvis lagen i det land där konsumenten bor som gäller för ditt avtal med den utländska konsumenten om du riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder. Om ni båda har valt en annan lag kan detta val inte frånta din utländska konsument det skydd som ges genom de tvingande bestämmelserna i bosättningslandet.

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

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

Europeiska unionens domstol har fastställt ett antal icke uttömmande kriterier för att avgöra om din affärsverksamhet eller yrkesverksamhet är "riktad" till en viss medlemsstat. Sådana kriterier innebär t.ex. användning av andra språk eller valutor än de som normalt används i den medlemsstat där ditt företag är etablerat, omnämnande av telefonnummer med internationell kod, användning av ett annat toppdomännamn än det i den medlemsstat där ditt företag är etablerat³⁵.

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

Vad betyder det för dig i praktiken?

Vilken lag kommer att tillämpas på dina gränsöverskridande avtal?

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

1. EU-lagstiftningen innehåller, som vi beskriver i modulerna om konsumentlagstiftning, en stor mängd harmoniserade bestämmelser om konsumentskydd. Dessa regler gäller i hela EU.
2. Även om det i vissa avseenden finns skillnader mellan medlemsstaterna innebär detta inte att du inte får utforma dina avtal med konsumenter enligt din egen lagstiftning: som förklarats ovan kan du komma överens med konsumenten om att en annan lag bör vara tillämplig, i så fall måste du bara respektera den obligatoriska konsumentlagstiftningen i det land där konsumenten bor.
3. I praktiken kommer den obligatoriska konsumentlagstiftningen i en annan

³⁴ Mer information finns i modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

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

medlemsstat endast att vara relevant om dess regler är mer skyddande än reglerna i ditt rättssystem eller den lag som du har kommit överens om med konsumenten. Detta kan till exempel vara fallet om den lagstadgade garantiperioden enligt konsumentens lagstiftning är längre än den som gäller enligt din egen lagstiftning.

4. Tack vare utbildningsmodulerna för konsumentlagstiftning kommer du också att kunna veta i förväg vilka ytterligare krav som kan gälla i ett annat EU-land, dit du överväger att styra din affärsverksamhet till.
5. Frågan om tillämplig lag kommer att vara relevant endast om det råder oenighet med konsumenten. Många missförstånd kan lösas i godo eller genom att använda din interna klagomålstjänst.

I denna modul har vi betonat flera punkter där medlemsstaterna har antagit regler som skiljer sig från dem som fastställs i direktivet om konsumenträttigheter när det gäller förköpsinformation. Du hittar informationen i bilagan eller på Europeiska kommissionens webbplats³⁶. Om du vill kontrollera hur de enskilda EU-länderna har införlivat konsumenträttsdirektivet kan du också använda EU-kommissionens nya databas för konsumentlagstiftning³⁷.  Om du vill kontrollera hur enskilda EU-länder har införlivat konsumenträttsdirektivet kan du också använda Europeiska kommissionens nya [konsumenträttsdatabas](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)³⁸. 

³⁶ Anmälningar från medlemsstaterna: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en; Sammanfattning: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist kring ett sådant överskridande avtal?

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.

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.

För det andra föreskriver lagen i sig en rad viktiga omedelbara påföljder av att vissa förköpsinformationskrav inte respekteras. Om du

³⁷ Se databasen om konsumenträtt: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³⁸ See Consumer Law Database: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

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.

Sedan den 28 maj 2022 (ikraftträdandet av moderniseringsdirektivet) har effektivare sanktioner för gränsöverskridande överträdelser införts.

Det uppdaterade konsumenträttsdirektivet ger numera nationella konsumentskyddsmyndigheter och/eller domstolar bättre verktyg för att hantera överträdelser som drabbar många konsumenter i hela EU. De nya reglerna ger nationella myndigheter befogenhet att på ett samordnat sätt besluta om effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner när de samarbetar kring gränsöverskridande överträdelser som påverkar konsumenter i flera EU-medlemsstater³⁹.

Särskilt ska nationell rätt i medlemsstaterna, i sådana gränsöverskridande fall, föreskriva böter

på minst upp till 4 % av näringsidkarens omsättning, eller upp till 2 miljoner euro om uppgift om omsättning saknas. Medlemsstaterna får behålla eller införa högre maxbelopp för böter⁴⁰.

Observera också att konsumenter sedan juni 2023 kan göra gällande de rättigheter som fastställs i konsumenträttsdirektivet genom grupp-talan i enlighet med de nya reglerna i direktiv (EU) 2020/1828 om grupp-talan till skydd för konsumenters kollektiva intressen ("grupp-talandirektivet") och dess nationella genomförandebestämmelser.

³⁹ Utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med unionsdimension, i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som ansvarar för genomdrivandet av konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004.

⁴⁰ För ytterligare information om bötesnivåerna, se kommissionens rapport från 2024 om genomförandet av moderniseringsdirektivet, COM(2024) 258 final, tillgänglig på: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

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

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

- Artikel 3 (4) – att inte tillämpa bestämmelserna i fråga om avtal utanför fasta affärslokaler om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 EUR;
- Artikel 6 (7) – att införa 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

I följande tabeller anges de regleringsval som medlemsstaterna har antagit.⁴¹

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

Artikel 6 a – Att införa ytterligare informationskrav för leverantörer av e-marknadsplatser.

Artikel 9.1a – Förlänga ångerfristen för ångerrätten från 14 till 30 dagar för hemförsäljning och kommersiella utflykter.

Artikel 16.2 – Undantag från flera undantag av ångerrätten i samband med hemförsäljning och kommersiella utflykter.

Artikel 16.3 – Att föreskriva att konsumenten, när det gäller tjänsteavtal där konsumenten är skyldig att betala och där konsumenten uttryckligen har begärt att näringsidkaren ska besökas för att utföra reparationer, förlorar ångerrätten efter det att tjänsten har utförts fullt ut, förutsatt att fullgörandet har påbörjats med konsumentens uttryckliga förköpsmedgivande.

För mer information, se [det nationella införlivandet](#) av direktiv [\(EU\) 2019/2161](#) (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om bättre genomdrivning och modernisering av unionens konsumentskyddsregler.

⁴¹ Studie om tillämpningen av kapitalkravsdirektivet – 2011/83/EU – slutrapport, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637