

Lathund

Konsumentköplagen

Konsumentköplagen, som senast ändrades den 1 april 2005, innehåller regler som gäller när en näringsidkare säljer varor till en konsument. Lagen är tvingande till konsumentens fördel. Det innebär att säljaren inte får ge konsumenten sämre villkor än de som finns i lagen. Lagen gäller alla varor – också begagnade varor och varor som säljs till nedsatt pris.

Fel i varan

Det är fel i varan exempelvis om den:

- **inte stämmer överens med vad som avtalats** om art, mängd, kvalitet, andra egenskaper eller förpackning,
- inte kan användas för det **ändamål** den är avsedd för eller inte motsvarar vad kunden kunnat förvänta sig,
- inte är **förpackad** på ett sätt som behövs för att skydda varan,
- inte stämmer överens med **visade prover**,
- inte stämmer överens med vad **säljaren angivit**,
- säljs utan **nödvändiga instruktioner** eller **säkerhetsinformation**, vilka bör finnas på svenska,
- inte uppfyller vad **reklamen** lovat, eller
- är så bristfällig att användning medför **fara för liv eller hälsa**.

Säljaren är ansvarig för fel som fanns när köpet gjordes även om felet visar sig först senare. Ett fel som visar sig inom **sex månader** från köpet anses vara ett sådant ursprungligt fel, om säljaren inte visar något annat eller om det är oförenligt med varan exempelvis färskvaror, eller själva felet. Tänk på att kunden alltid har rätt att **reklamera** ett fel inom tre år från köpet, se Reklamation.

Reklamation

Kunden måste **reklamera** för att kunna göra någon påföljd gällande. En reklamation ska:

- ange för säljaren **att det är fel** i varan,
- ange **vad som är fel**, det räcker inte med att allmänt klaga på en vara,
- lämnas inom skälig tid från det att kunden upptäckt felet. Kunden har alltid minst 2 månader på sig att reklamera från att felet upptäcktes,
- göras senast **tre år** efter försäljningstillfället.

Kunden bör **uppvisa kvitto** eller annat bevis på att varan är köpt hos säljaren, när varan köptes och till vilket pris. Ett annat bevis än kvitto kan vara en kontokortsslip. Tänk på att kvittot bör hålla i tre år! Kunden kan reklamera direkt till säljaren och ska inte hänvisas vidare till leverantör eller tillverkare.

Påföljder

Vid fel kan kunden, efter reklamation, åberopa någon av följande påföljder:

- **avhjälpande** - reparation utan kostnad för kunden inom skälig tid. Skälig tid innebär oftast ett par dagar, en ersättningsvara bör kunna erbjudas om avhjälpandet tar längre tid. Om säljaren inte avhjälpes felet kan kunden få ersättning för eget avhjälpande.
- **omleverans** - kunden får en ny felfri vara utan kostnad. Tänk på att även **reavaror** omfattas. Huvudregeln är att **kunden** har rätt att välja mellan avhjälpande eller omleverans, om valet inte orsakar säljaren oskälig kostnad.
- **prisavdrag** - kunden får en ersättning som motsvarar skillnaden mellan värdet av en avtalsenlig och en felaktig vara.
- **hävning** - köpet går tillbaka. Säljaren får tillbaka varan och kunden får tillbaka pengarna. För hävning krävs att felet är av väsentlig betydelse för kunden.

Skadestånd

Om kunden har lidit ekonomisk skada till följd av fel i varan eller dröjsmål kan kunden ha rätt till skadestånd. Skadeståndet kan kombineras med andra påföljder. Det omfattar ersättning för utgifter, inkomstförluster, prisskillnad vid ersättningsköp och ersättning för skador som den felaktiga varan orsakat på annan egendom som tillhör kunden. Ett exempel på utgift är kostnad för resor. Kunden är skyldig att begränsa sina kostnader.

Garanti

Garanti är ett frivilligt åtagande från säljaren. Den ska innehålla tydlig information, på svenska, om garantins innehåll, nödvändiga uppgifter för att kunden ska kunna göra garantin gällande och att kundens rättigheter enligt lag inte påverkas. Garantin ska lämnas i läsbar och varaktig form, exempelvis i en handling eller via e-post. Om ett fel visar sig under garantitiden är det säljarens sak att bevisa att felet beror på kundens hantering av varan. Garantin omfattar inte vanlig förslitning.

Öppet köp och bytesrätt

Öppet köp och bytesrätt är frivilliga åtaganden. Om säljaren lämnat öppet köp har kunden rätt att lämna tillbaka varan och få tillbaka pengarna utan att ange något skäl. Bytesrätt innebär att kunden inom en bestämd tid kan lämna tillbaka en vara och istället få en annan vara eller ett tillgodokvitto. Tänk på att det ska framgå:

- **att butiken tillämpar öppet köp eller bytesrätt,**
- inom vilken **tid** varan måste återlämnas, att **kvitto** ska uppvisas och att varan ska vara **oanvänd,**
- vilka varor som inte omfattas av öppet köp eller bytesrätt.

Skriv på kvittot hur länge öppet köp eller bytesrätt gäller och gärna att kvittot ska uppvisas om varan lämnas tillbaka.

Tillgodokvitto

Ett tillgodokvitto kan lämnas vid byte av en felfri vara men inte vid reklamation. Konsumentverket och Svensk Handel rekommenderar att tillgodokvitton skall vara giltiga i minst tre år. Om information om giltighetstid saknas är tillgodokvittot giltigt i tio år. Av tillgodokvittot ska framgå:

- säljarens namn, firma, adress och organisationsnummer,
- att tillgodokvittot utställs till innehavaren. Detta innebär att tillgodokvittot gäller för den som visar upp det i butiken. Tillgodokvittot är en värdehandling och säljaren kan lämna ut en vara till innehavaren,
- hur länge tillgodokvittot gäller, och
- att tillgodokvittot inte kan lösas mot pengar utan endast mot annan vara i butiken.

Dröjsmål – försenad leverans

Om en säljare avlämnar en vara för sent eller inte avlämnar varan alls är säljaren i dröjsmål med leveransen. Kunden kan då:

- **hålla inne betalningen** som säkerhet för varan,
- **kräva fullgörelse.** Säljaren är inte skyldig att leverera om det föreligger ett oövertägligt hinder,
- **häva** om dröjsmålet är av väsentlig betydelse. Om varan är **tillverkad eller skaffad särskilt för kunden** måste syftet med köpet vara väsentligt förfelat för att kunden ska kunna häva köpet. Ett exempel är brudklänningen som levereras dagen efter bröllopet.

Underåriga

Enligt huvudregeln har personer under 18 år inte rätt att ingå avtal utan förmyndarens tillåtelse. Vid köp av varor till ett lägre värde, såsom godis och mat, kan säljaren utgå från att förmyndaren samtycker. Underåriga kan som regel inte ingå köp av varor till större värden utan att ha förmyndarens tillåtelse. Ingår en underårig köp utan tillåtelse kan förmyndaren häva köpet.

Om ni inte kommer överens:

- kontakta Svensk Handels regionkontor eller Din branschorganisation.
- rådgör med konsumentvägledningen i kommunen.
- information om handelsrätt finns på www.svenskhandel.se
- information om konsumenträtt finns på www.konsumentverket.se

Vid fortsatt oenighet kan kunden pröva tvisten i Allmänna reklamationsnämnden, www.arn.se