

Allmänna villkor för konsumentköp av hemelektronik 2023

1. Tillämplighet

Dessa bestämmelser gäller vid försäljning till konsument i Sverige av nya hemelektroniska varor (exempelvis datorer, tv-apparater, hörlurar, musikanläggningar och mobiltelefoner) huvudsakligen för enskilt bruk och enligt vid leveransen gällande specifikationer.

Bestämmelserna gäller endast varor och varor med digitala delar av de fabrikat som levererats av medlemsföretag i ElektronikBranschen.

Konsumentköplagen - KKL (SFS 2022:260) innehåller utförliga, i allmänhet tvingande regler om konsumenters och näringsidkarens rättigheter och skyldigheter. Följande bestämmelser anknyter till och kompletteras av konsumentköplagen. Dessa villkor omfattar inte bestämmelserna i distansavtalslagen (2005:59), som blir tillämpliga vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler.

2. Avlämnande och risken för varan

Om inget annat avtalats ska avlämnandet av varan ske utan onödigt dröjsmål och senast inom 30 dagar efter att avtalet ingicks. Se mer om påföljder och reklamation vid näringsidkarens dröjsmål i punkt 9 och konsumentens rätt till skadestånd i punkt 10.

Om inte annat avtalats ska konsumenten hämta varan hos näringsidkaren. Om näringsidkaren ska leverera varan till konsumenten ska konsumenten svara för fraktkostnaden, såvida annat inte överenskommit.

Konsumenten ska därvid ta emot varan på avtalad tid och plats. Om konsumenten inte hämtar varan enligt överenskommelsen eller vid leverans inte tar emot varan på avtalad tid ska denne ersätta näringsidkaren tilläggskostnader, såvida försummelsen inte är ursäktlig. Risken för varan övergår på konsumenten när varan avlämnats.

KKL innehåller särskilda regler för när en vara med digitala delar, definitionen av en sådan vara framgår av 1 kap 2 §. För att en vara med digitala delar ska anses vara avlämnad krävs, utöver avlämnande av den fysiska varan, att det digitala innehållet eller den digitala tjänsten har tillhandahållits konsumenten. Tillhandahållande anses ha skett när konsumenten ges tillgång eller åtkomst till innehållet eller ett medel som är lämpligt för att få tillgång till eller ladda ned det.

3. Undersökning av varan vid mottagandet

Konsumenten har alltid rätt att reklamera fel i vara enligt punkt 5 men bör i eget intresse vid mottagandet eller snarast därefter undersöka om varan har synliga skador och utan dröjsmål anmäla eventuell sådan skada till näringsidkaren.

Konsumenten bör också inom skälig tid, efter att ha mottagit varan, pröva om den fungerar tillfredsställande.

4. Fel

Näringsidkaren svarar för att varan är felfri när den avlämnas. Frågan om varan är felaktig regleras utförligt i 4 kap 1–12 §§ KKL.

Av 4 kap 17 § KKL framgår det att fel som visar sig inom två år efter det att varan avlämnades eller installerats som ett led i fullgörandet av köpet ska anses/presumerats ha funnits vid avlämnandet, om inte näringsidkaren visar något annat eller detta är oförenligt med varan eller felets art. Regeln utgör den så kallade omvända bevisbördan.

Näringsidkaren svarar inte för försämring som näringsidkaren kan visa har uppkommit genom normal förslitning av varan, försummad eller felaktig skötsel, att varan använts till annat än den är avsedd för, att montage-, drift-, skötsel- och underhållningsinstruktioner inte följts, eller att felaktig montering, av annan än säljaren, utförts. Om näringsidkaren inte kan visa att felet berott på någon av de uppräknade omständigheterna har konsumenten rätt till kostnadsfritt avhjälpande, omleverans eller i tillämpliga fall prisavdrag eller hävning (se 6 och 8).

Vidare är en vara med digitala delar felaktig om bristande avtalsenlighet uppstår till följd av att näringsidkaren åsidosätter sin skyldighet i fråga om uppdateringar, enligt 4 kap 4 och 15 §§ KKL. Vid ett enstaka tillhandahållande av ett digitalt innehåll eller en digital tjänst gäller näringsidkarens uppdateringsskyldighet under den tid som konsumenten med fog kan förutsätta uppdateringar. Vid kontinuerligt tillhandahållande av ett digitalt innehåll eller en digital tjänst under en period gäller skyldigheten under tre år från det att varan med digitala delar avlämnades eller den längre tid som avtalet löper. Varan med digitala delar är felaktig om bristande avtalsenlighet uppstår till följd av att näringsidkaren åsidosätter sin skyldighet i fråga om uppdateringar och det har då inte någon betydelse att varan är felfri vid avlämnandet.

5. Reklamation

Om konsumenten vill åberopa att varan är felaktig, ska denne inom skälig tid från det att denne upptäckt eller bort upptäcka felet underrätta näringsidkaren eller av denne anvisad verkstad. En underrättelse som görs inom två månader från det att konsumenten upptäckte felet ska alltid anses ha lämnats i rätt tid men en längre tid kan också anses vara inom skälig tid. Reklamationsfristen i enlighet med KKL vid fel som förelåg vid leveransen är 3 år och två månader från leveransen. Om installation av varan utförs av näringsidkaren som ett led i fullgörandet av köpet beräknas fristen för näringsidkarens felansvar från tidpunkten då installationen utförts.

Konsumenten ska visa att varan är köpt hos näringsidkaren och när köpet ägde rum, lämpligen genom kvitto, annan köpehandling eller garantibevis.

Om det vid en reklamation visar sig att det inte är fel på varan har säljaren rätt till ersättning för de undersökningskostnader som orsakats av reklamationen. Är varan behäftad med fel ska undersökningskostnaden bäras av näringsidkaren om felet visat sig under de första två åren efter leveransen och under eventuell garantitid, då näringsidkaren under denna period har bevisbördan för att felet inte är ursprungligt. Kostnaden för att bevisa att felet är ursprungligt under det tredje året efter leverans bärs av konsumenten. Näringsidkaren kan endast kräva att konsumenten ska bekosta undersökningskostnader om konsumenten informerats om detta innan produkten lämnats in för service/reparation. I enlighet med punkt 10 har konsumenten rätt till ersättning för merkostnaden som undersökningen kan ha inneburit om det framkommer att felet är ursprungligt.

6. Avhjälpande av fel eller omleverans

Näringsidkaren åtar sig att avhjälpa sådant fel i varan som denne ansvarar för om det kan ske utan oskälig kostnad. Konsumenten har rätt att välja mellan att få felet avhjälpd genom reparation eller leverans av en felfri vara.

Vid bedömningen av sättet för avhjälpande ska särskild hänsyn tas till vilken betydelse felet har, vilket värde varan skulle ha haft om den varit felfri, om den andra åtgärden skulle kunna fullgöras till en väsentligt lägre kostnad för näringsidkaren och utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

Om det behövs för avhjälpande och omleverans ska näringsidkaren ta bort den felaktiga varan och installera en felfri vara eller bära kostnaden för borttagandet och installationen. Denna skyldighet gäller endast om varan installerats innan felet visade sig och på ett sätt som var förenligt med dess art och ändamål. Näringsidkaren har ett vårdansvar och därmed ett presumtionsansvar för skador som uppkommer under reparationstiden.

Köparen ska normalt inte vara skyldig att tåla mer än två avhjälpandeförsök innan hävningsrätt föreligger, men om det är fråga om olika fel kan näringsidkaren ha rätt till ytterligare försök.

7. Konsumentens medverkan vid avhjälpande av fel

Konsumenten är vid avhjälpande av fel skyldig att i skälig omfattning lämna in varan till verkstad och att efter reparationen hämta varan, eller vid reparation i bostaden hålla varan tillgänglig på överenskommen tid.

Om särskilda kostnader, till exempel nödvändiga resor uppstått för konsumenten för att ta sig till butiken, är näringsidkaren ersättningskyldig för dessa. Konsumenten är dock skyldig att begränsa kostnaderna.

8. Andra påföljder vid fel

Om avhjälpande inte sker inom skälig tid efter reklamation får konsumenten kräva sådant avdrag på priset som svarar mot felet eller häva köpet om näringsidkaren inte visar att felet är ringa.

Om felet med hänsyn till varans karaktär och omständigheter i övrigt är allvarligt har konsumenten rätt till prisavdrag eller hävning utan föregående försök till avhjälpande eller omleverans.

Näringsidkaren kan även vara skyldig att betala skadestånd enligt punkt 10 nedan. Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge denne säkerhet för krav på grund av felet.

9. Påföljder och reklamation vid näringsidkarens dröjsmål

Om varan inte avlämnats eller avlämnats för sent, se punkt 2, och detta inte beror på konsumenten, kan denne under de förutsättningar som anges i 2 kap 5–6 §§ KKL hålla inne betalningen och antingen kräva avlämnande eller häva köpet. Konsumenten kan också kräva skadestånd enligt punkt 10 nedan.

Om varan avlämnats för sent får konsumenten endast häva köpet eller kräva skadestånd om denne inom skälig tid efter det att denne fick kännedom om avlämnandet meddelar näringsidkaren att denne vill häva eller kräva skadestånd.

10. Konsumentens rätt till skadestånd

Konsumenten har under i KKL angivna förutsättningar rätt till ersättning för skada till exempel utgifter och förluster, som åsamkats p.g.a. att varan är felaktig eller genom näringsidkarens dröjsmål. Skadeståndet omfattar dock inte ersättning för förlust i näringsverksamhet.

Konsumenten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada, samt i förekommande fall styrka sina omkostnader.

11. Betalning

Om inte annat följer av avtalet är konsumenten skyldig att betala vid den tidpunkt då varan är tillgänglig.

Betalar inte konsumenten i rätt tid och detta inte beror på näringsidkaren, kan näringsidkaren hålla inne leveransen och antingen kräva betalning eller häva köpet i 7 kap 6 § KKL angivna förutsättningar.

Om näringsidkaren häver köpet får denne dessutom kräva skadestånd enligt punkt 13 nedan.

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

12. Konsumentens avbeställningsrätt

Intill dess att varan avlämnats har konsumenten rätt att avbeställa den mot ersättning till näringsidkaren enligt punkt 13.

13. Näringsidkarens rätt till skadestånd

Om näringsidkaren häver köpet på grund av konsumentens dröjsmål eller konsumenten avbeställer varan har näringsidkaren rätt till ersättning för sina kostnader och förluster i överensstämmelse med 7 kap 7 § KKL. Näringsidkaren är skyldig att vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada. Undantag från näringsidkarens rätt till ersättning framgår av 7 kap 8 § KKL.

14. Hävning och omleverans

Om köpet hävs, se punkt 8, eller omleverans sker, och konsumenten inte kan lämna tillbaka varan väsentligen oförändrad, ska konsumenten ersätta näringsidkaren för varans värdeminskning. Undantag från rätten till värdeminskningsskadeavdrag framgår av 8 kap 4 § andra stycket. Vid hävning ska näringsidkaren lämna tillbaka vad konsumenten betalat jämte ränta enligt räntelagen. Vid hävning av vara med digitala delar där det digitala innehållet eller den digitala tjänsten tillhandahålls kontinuerligt under en period ska näringsidkaren betala tillbaka dels den andel av betalningen som svarar mot den tid under avtalsperioden under vilken det digitala innehållet eller den digitala tjänsten inte var i felfritt skick, dels det som betalats i förskott för den tid som avtalet hävts. Utförliga regler om verkningar av hävning och omleverans finns i 8 kap 2–4 §§ KKL.

15. Tvist

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av dessa bestämmelser, ska parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse.

Om parterna inte kan lösa tvisten på egen hand kan konsumenten, för vägledning, vända sig till Hallå konsument eller den kommunala konsumentvägledningen. Tvister kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), i den mån nämnden är behörig, och av allmän domstol. När prövning sker i någon av dessa båda instanser får den fordran som är tvistig inte drivas in.

Näringsidkare ansluten till ElektronikBranschen har åtagit sig att lösa konsumenttvister i ARN och ska följa ARN:s beslut. Näringsidkare ska informera konsumenten om ARN och att deras webbadress är arn.se och postadressen är ARN, Box 174, 101 23 Stockholm.

Näringsidkaren ska om tvist uppstår informera konsumenten om ARN, inklusive webbadress och postadress, i läsbar och varaktig form.

Näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendation utesluts omgående som medlem i ElektronikBranschen.

Ovanstående bestämmelser är fastställda efter förhandling med Konsumentverket.