



Distansavtalslagen

i korthet

Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler i korthet

När en konsument, en privatperson, ingår avtal på internet, med en telefonförsäljare eller en säljare som befinner sig utanför sin affärslokal gäller särskilda regler. Reglerna omfattar köp av varor och tjänster samt avtal om digitalt innehåll där konsumenten ger säljaren sina personuppgifter.

Distansavtal

När konsumenten handlar till exempel på postorder, via internet eller av en telefonförsäljare är det ett distansavtal. Lagen gäller även när det är konsumenten själv som kontaktar företaget eller hämtar ut en vara i butik om själva avtalet ingåtts på distans.

Avtal utanför affärslokaler

När konsumenten handlar från en säljare som befinner sig utanför sin affärslokal till exempel vid hemförsäljning, homepartyn eller på gatan är det ett avtal utanför affärslokal. Med affärslokal menas fasta eller rörliga lokaler där säljaren varaktigt eller vanligen driver sin verksamhet.

Om konsumenten blir kontaktad av säljaren utanför en affärslokal och avtalet sedan ingås i affären så räknas det enligt lagen som ett avtal utanför affärslokal.

När det gäller försäljning från bord eller liknande i gallerior eller på marknader måste bedömningen om det är avtal i eller utanför en affärslokal göras från fall till fall. Om det är säljarens vanliga plats för affärsverksamheten och verksamheten är regelbunden är det oftast en affärslokal. Man ska dessutom ta hänsyn till om det verkar naturligt för konsumenten att uppsöka platsen för ett köp, eller om försäljningstillfället innebär ett överraskningsmoment.

Telefonförsäljning

Om ett företag på eget initiativ kontaktar en konsument via telefon i syfte att ingå ett avtal är det särskilda regler som gäller. Konsumenten ska i början av samtalet informeras om företagets identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som ringer. Det krävs att konsumenten skriftligen bekräftar erbjudandet för att avtalet ska vara giltigt. Det är alltså inte möjligt att ingå avtal muntligen vid telefonförsäljning. Företaget ska skriftligt bekräfta det anbud det har gett på telefon och konsumenten ska skriftligen acceptera företagets anbud efter att samtalet avslutats. Om kravet på ett skriftligt godkännande inte uppfylls är avtalet inte giltigt. Konsumenten är endast betalningsskyldig för produkter om det finns en skriftlig bekräftelse.

Vid marknadsföring och försäljning av tjänster som rör premiepension är telefonförsäljning inte tillåtet överhuvudtaget.

Ett köp kan man godkänna via telefon på olika sätt, exempelvis:

- skriva under ett papper man får hemskickat
- godkänna avtalet via e-post eller sms
- godkänna via e-legitimation, som till exempel bank-ID.

Ångerrätt

När en konsument köper en vara eller en tjänst på distans eller utanför säljarens affärslokal har hen enligt lagen rätt att ångra köpet inom 14 dagar. Tiden som konsumenten har på sig att ångra köpet kallas ångerfrist. Den börjar löpa den dag då varan togs emot. Om det gäller en tjänst räknas ångerfristen från dagen då avtalet ingicks. Ångerfristen börjar alltid löpa tidigast när konsumenten har fått information om ångerrätten. Den dag som ångerfristen börjar löpa räknas inte när man beräknar ångerfristen. Det innebär att dagen efter är dag ett i ångerfristen. Som längst kan ångerfristen på grund av utebliven information förlängas till ett år. Konsumenten ska meddela företaget att hen vill ångra köpet. Konsumenten väljer själv på vilket sätt och behöver inte uppge någon anledning.

Retur

Om konsumenten ångrar sitt köp är konsumenten skyldig att lämna tillbaka varan inom 14 dagar från det att meddelandet om ångrat köp lämnades till företaget. Konsumenten ska normalt betala returfrakten, förutsatt att företaget har informerat om detta.

Om konsumenten ångrat sitt köp, ska företaget betala tillbaka det som konsumenten har betalat. Återbetalning ska göras utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från att konsumenten ångrade sig.

Konsumenten har rätt att undersöka varan för att se vad den har för egenskaper och funktion. Om konsumenten använder eller hanterar varan på ett sätt som inte är nödvändigt för att undersöka den kan företaget ha rätt till ersättning för värdeminskning. För att ha rätt till sådan ersättning måste företaget vid avtalet ha informerat konsumenten om förutsättningarna för värdeminskningsavdrag och om ångerrätten.

Om konsumenten ångrar ett avtal om digitalt innehåll eller en digital tjänst, ska konsumenten inte använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten. Företaget får, utom när det gäller innehåll som konsumenten har tillhandahållit eller skapat vid användningen av det digitala innehållet, hindra sådan användning.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som inte levereras fysiskt, exempelvis ett onlinespel, är han eller hon inte skyldig att betala för det som har levererats. Om leveransen har påbörjats med konsumentens samtycke och denne gått med på att ångerrätten går förlorad, så har konsumenten ingen ångerrätt.

Krav på information

När en konsument köper en vara eller en tjänst på distans eller utanför säljarens affärslokal eller ingår avtal om digitalt innehåll eller digitala tjänster i utbyte mot konsumentens personuppgifter måste företaget lämna information om bland annat

- namn, adress, e-postadress och organisationsnummer
- varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper
- pris och villkor för betalning, inklusive skatter och avgifter
- om priset anpassas utifrån profilering
- villkoren för leverans
- förutsättningarna för ångerrätten
- rätten till reklamation
- funktionen hos en vara med digitala delar, digitalt innehåll eller en digital tjänst.

Innan ett avtal ingås ska företaget, om det finns en ångerrätt, ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.

För marknadsplatser online är det dessutom krav på att informera om bland annat de kriterier som bestämmer rankningen av erbjudanden som presenteras vid en sökning. Det ska också framgå om den som erbjuder en vara är ett företag eller inte och hur rollerna är uppdelade mellan säljaren och marknadsplatsen online. Informationen om vilka kriterier som bestämmer rankningen ska lämnas på ett enkelt sätt i ett särskilt avsnitt i anslutning till sökresultatet.

Vid distansavtal ska företaget ge informationen på ett sätt som är anpassat efter säljmetoden. Det innebär att informationen vid telefonförsäljning kan ges muntligt medan den i en webbutik kan ges i de allmänna villkoren. Om avtalet ingås utanför affärslokaler måste informationen ges i pappersform. Om konsumenten går med på det kan informationen ges i annan läsbar och varaktig form, exempelvis mejl.

Både vid distansavtal och avtal tecknade utanför företagets affärslokaler ska företaget ge konsumenten en bekräftelse på köpet. Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form, och ska bland annat innehålla information om ångerrätten.

Undantag från ångerrätten

Det finns undantag då ångerrätten inte gäller. Till exempel har inte konsumenten enligt lagen rätt att ångra avtal om

- resor och boenden, till exempel flygbiljetter och hotellnätter
- varor som snabbt kan försämrats, till exempel livsmedel
- fritidsaktiviteter som utförs på en bestämd dag eller under en begränsad tidsperiod, till exempel kulturevenemang och fotbollsmatcher
- avtal utanför affärslokaler om det totala beloppet konsumenten ska betala understiger 400 kronor
- reparationstjänster i hemmet som har skett på konsumentens initiativ, om konsumenten har gått med på att tjänsten börjar att utföras och tjänsten har fullgjorts.

Om företag och köpare inte kommer överens

Här finns information om olika stöd som du kan hänvisa vidare till.

Information och vägledning för konsumenter

- På Konsumentverkets webbplats får konsumenter svar på vad som gäller vid olika konsumentproblem.
[Konsumentinformation på konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)
- Kommunala konsumentvägledare ger information och vägledning till kommunens invånare. De finns i många kommuner, men inte i alla.
[Om kommunal konsumentvägledning på konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)
- Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar många typer av konsumenttvister men inte alla. Besluten är en rekommendation om hur tvisten bör lösas. På ARN:s webbplats finns information om vilka krav som ställs för att pröva ett ärende.
arn.se

Information för företag

- Information till företag om konsumenträtt, produktsäkerhet och Konsumentverkets tillsyn.
[Information till företag på konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)
- Standardmall för att informera konsumenter om ångerrätten enligt de krav som finns i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59).
[Standardmall för information om ångerrätten på konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)

Konsument
verket • KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771 - 525 525, konsumentverket.se