



Konsumentköplagen

i korthet

Konsumentköplagen i korthet

Konsumentköplagen gäller vid köp mellan ett företag och en konsument. Konsument är den som handlar av ett företag när köpet huvudsakligen är för enskilt ändamål. Lagen gäller vid köp av varor med eller utan digitala delar och avtal om digitalt innehåll och digitala tjänster. Lagen är tvingande till konsumentens fördel. Det innebär att säljaren inte får ge konsumenten sämre villkor än de som finns i lagen.

Konsumentköplagen gäller

- köp av varor med eller utan digitala delar, till exempel bilar, kläder och mobiltelefoner. Det spelar ingen roll om varan är begagnad eller säljs till sänkt pris. En vara med digitala delar är en vara där ett digitalt innehåll eller digital tjänst krävs för att varan ska fungera som avsett, exempelvis en GPS med tillhörande trafikdata.
- köp av digitalt innehåll och digitala tjänster. Digitalt innehåll är exempelvis appar och enstaka köp av en e-bok. Digitala tjänster kan exempelvis vara en streamingtjänst eller sociala medier. Även avtal om digitalt innehåll och digitala tjänster där konsumenten lämnar sina personuppgifter istället för betalning i pengar omfattas av lagen.
- byte av varor
- beställning av en vara som ska tillverkas, till exempel en specialbyggd båt.

Konsumentköplagen gäller *inte*

- vid köp mellan privatpersoner
- vid köp av fast egendom
- vid köp av arrende- och hyresrätter, panträtter, andra värdepapper och andra nyttjanderätter
- om företaget i samband med köpet ska utföra ett arbete eller annan tjänst och det utgör den övervägande delen av avtalet. Då gäller istället konsumenttjänstlagen.

Dröjsmål

En vara ska levereras inom avtalad tid och om ingen tid avtalats senast 30 dagar efter köpet. För en vara med digitala delar krävs även att konsumenten fått tillgång till den digitala delen. Ett digitalt innehåll eller en digital tjänst ska tillhandahållas inom avtalad tid eller, om tid inte avtalats, utan onödigt dröjsmål. Om en leverans sker för sent eller inte alls, är företaget i dröjsmål. Konsumenten har då rätt att

- hålla inne betalningen
- kräva att företaget genomför köpet och levererar
- häva köpet om dröjsmålet är av så kallad väsentlig betydelse
- begära skadestånd.

Avbeställning

Konsumenten har alltid rätt att göra en avbeställning innan leverans har skett. Företaget kan då kräva ersättning för kostnader som det har haft i samband med beställningen.

Fel

En vara, ett digitalt innehåll eller en digital tjänst kan vara felaktiga om den

- inte stämmer överens med det som företaget och konsumenten har avtalat om, till exempel när det gäller egenskaper och skick
- inte kan användas till det den är avsedd för
- inte motsvarar vad köparen rimligen kan förvänta sig
- inte är på det sätt som lovats i marknadsföring
- inte säljs med de anvisningar som följer av avtalet.

För varor med digitala delar, och vid avtal om digitalt innehåll och digitala tjänster ska företaget se till att konsumenten informeras om och tillhandahålls nödvändiga uppdateringar, till exempel av säkerhetsskäl. Företaget är normalt skyldig att göra detta under minst tre år men längre om avtalet om det digitala innehållet eller tjänsten löper på kontinuerligt. Digitalt innehåll och digitala tjänster ska tillhandahållas i den senaste versionen om inte annat följer av avtalet.

En vara kan avvika från till exempel det som lovats i marknadsföring eller framgår av en beskrivning utan att anses som felaktig om företaget vid köpet informerat konsumenten om avvikelsen och konsumenten separat har godkänt den.

Vid köp av dyra levande djur har konsumenten en viss undersökningsplikt. Om konsumenten har genomfört en undersökning, eller avstått från det trots att företaget uppmanat till det, får konsumenten inte sedan åberopa fel som borde ha upptäckts vid en sådan undersökning. Med dyra levande djur avses djur som kostar mer än en tiondel av prisbasbeloppet. (2022 är det cirka 5 000 kronor)

Ansvar för fel

Företaget är ansvarigt för fel som fanns när köpet gjordes även om felet visar sig först senare, så kallade ursprungliga fel. Felansvaret för en vara sträcker sig tre år från köpet. För varor med digitala delar och vid avtal om digitalt innehåll och digitala tjänster är det tre år eller den längre tid som avtalet löper.

Vem ska bevisa

Fel på varor med eller utan digitala delar som visar sig inom två år från köpet anses vara ursprungliga, om företaget inte kan bevisa annat. För avtal om digitalt innehåll och digitala tjänster är den tiden ett år från tillhandahållandet. Om det rör sig om ett kontinuerligt tillhandahållande av digitalt innehåll eller en digital tjänst anses fel som visar sig inom hela den avtalade perioden vara ursprungligt. För levande djur är tiden som grundregel sex månader, men för dyra djur kan företaget och konsumenten avtala om undantag från grundregeln.

Företaget är inte ansvarigt för fel som konsumenten har orsakat, till exempel genom onormal användning eller att hen inte följt skötselansvisningar.

Reklamation

Konsumenten måste reklamera, det vill säga meddela företaget att det är ett fel på varan och vad som är fel inom skälig tid efter att felet upptäcktes. Reklamation inom två månader från det att felet upptäcktes är alltid i skälig tid. Även om ett fel upptäcks i slutet av tiden för företagets felansvar kan reklamation alltid göras inom två månader från att felet upptäcktes, trots att tiden för företagets felansvar löpt ut under den tiden.

Om det är fel på varan kan konsumenten

- hålla inne så mycket av betalningen som krävs som säkerhet för sitt krav
- kräva avhjälpan, det vill säga reparation
- kräva omleverans, det innebär att konsumenten får en ny, likvärdig produkt utan kostnad
- kräva prisavdrag eller ersättning för att rätta till felet
- häva köpet om inte företaget kan visa att felet är ringa

Hävning innebär att köpet går tillbaka. Konsumenten ska då få tillbaka pengarna och företaget få tillbaka varan. Om konsumenten har haft nytta av varan har säljaren rätt att göra ett avdrag för den nyttan. Konsumenten ska i vissa fall ersätta företaget om varan har minskat i värde. Konsumenten har samtidigt rätt till ränta på pengarna som betalas tillbaka. Räntan ska räknas från dagen då betalningen gjordes.

Företaget är skyldigt att åtgärda felet inom skälig tid. Vad som är skälig tid bedöms från fall till fall och kan till exempel variera om företaget måste beställa reservdelar. Företaget bör erbjuda konsumenten en tillfällig ersättningsprodukt om en reparation eller omleverans tar lång tid.

Skadestånd

Konsumenten har rätt till ersättning för kostnader som uppstått på grund av fel eller sen leverans. Skadeståndet kan kombineras med annat som konsumenten har rätt till, till exempel en ny produkt eller reparation. Skadeståndet ska ersätta utgifter, inkomstförluster, prisskillnad vid ersättningsköp och skador som den felaktiga produkten orsakat på annan egendom som tillhör konsumenten.

Ett exempel på utgift är kostnad för resor. Konsumenten är skyldig att begränsa sin skada och hålla nere sina kostnader om det går.

Garanti

Att lämna garanti på en vara är frivilligt för företaget. Garantin innebär att företaget ansvarar för att varan fungerar under en viss tid. Garantitiden påverkar inte företagets felansvar enligt lag. Garantin ska innehålla tydlig information om garantins innehåll. Den ska också ha information om hur konsumenten kan använda garantin och att konsumentens rättigheter enligt lag inte påverkas. Garantin ska lämnas i läsbar och varaktig form, till exempel på papper eller via e-post. Om ett fel visar sig under garantitiden är det företagets ansvar att bevisa att felet beror på köparens hantering av produkten.

Öppet köp och byte

Både öppet köp och bytesrätt är frivilliga åtaganden av företaget och inget konsumenten kan kräva. De omfattas inte av konsumentköplagen.

Om företag och köpare inte kommer överens

Konsumenten kan få vägledning genom kontakt med kommunens konsumentvägledare och vägledare på Hallå konsument, Konsumentverket. Företagare kan få vägledning genom information på Konsumentverkets webbplats, [konsumentverket.se/for-foretag](https://www.konsumentverket.se/for-foretag)

En konsument kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden, ARN, för att kostnadsfritt få tvisten prövad.

Konsument
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771-42 33 00. konsumentverket.se