

Konsumentköplagen

Konsumentköplagen gäller när ett företag 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 – även begagnade varor och varor som säljs till sänkt pris.

Fel på varan

En vara kan vara felaktig på olika sätt. Det är till exempel fel på varan om den

- inte är på det sätt som säljaren och köparen har kommit överens om, till exempel när det gäller varans 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 reklamen lovat
- inte är på det sätt som säljaren påstått
- inte säljs med de anvisningar som behövs för till exempel användning och installation.

Säljaren är ansvarig för fel som fanns när köpet gjordes även om felet visar sig först senare.

Fel som visar sig inom sex månader från köpet anses vara fel som fanns när varan såldes om säljaren inte kan bevisa annat. Om felet visar sig senare är det köparen som ska bevisa att felet fanns när varan såldes. Det är inte fel på varan om den blivit sämre på grund av en olyckshändelse, vanvård eller onormal användning.

Reklamation/Klaga på varan

Köparen måste reklamera, det vill säga klaga på varan till säljaren, för att ha rätt till en reparation, ny vara eller någon annan åtgärd. Köparen ska meddela säljaren att det är fel på varan och vad som är fel. Reklamationen ska göras inom skälig tid från det att köparen upptäckt felet. Inom två månader är alltid skälig tid. En reklamation ska göras senast tre år från försäljningstillfället.

Köparen ska bevisa att varan är köpt hos säljaren, när varan köptes och till vilket pris. Köparen bör visa kvitto men till exempel ett kontoutdrag eller en kontokortsslip kan också fungera som bevis. Tänk på att kvittot från butiken bör hålla i tre år. Köparen kan alltid reklamera direkt till säljaren

och ska inte hänvisas vidare till leverantör eller tillverkare.

Köparens rättigheter

När det är fel på varan har köparen rätt till någon av följande åtgärder.

- Avhjälpande – reparation utan kostnad för köparen inom skälig tid. Skälig tid innebär oftast ett par dagar. Säljaren bör erbjuda en ersättningsvara om reparationen tar längre tid. Om säljaren inte avhjälpes felet kan köparen få ersättning för att själv ordna med reparation.
- Omleverans – köparen får en ny, likvärdig vara utan kostnad. Tänk på att även reavaror omfattas. Huvudregeln är att köparen har rätt att välja mellan avhjälpande och omleverans om valet inte orsakar säljaren oskälig kostnad.
- Prisavdrag – köparen får en ersättning som motsvarar skillnaden av en ny, felfri varas värde och den felaktiga varans värde.
- Hävning – köpet går tillbaka. Säljaren får tillbaka varan och köparen får tillbaka pengarna. Om köparen har haft nytta av varan har säljaren rätt att göra ett avdrag för nyttan. Köparen har samtidigt rätt till ränta på pengarna säljaren betalar tillbaka. Räntan ska räknas från dagen då betalningen gjordes. För hävning krävs att felet är av väsentlig betydelse för köparen.

Dröjsmål – försenad leverans

Om en säljare levererar en vara för sent eller inte levererar varan alls är säljaren i dröjsmål med leveransen. Köparen har då rätt att

- hålla inne betalningen som säkerhet för varan
- kräva att säljaren slutför köpet och levererar varan. Säljaren behöver inte leverera varan om det finns något som förhindrar leveransen som säljaren inte har möjlighet att lösa.

- häva köpet om dröjsmålet är av så kallad väsentlig betydelse. Om varan är tillverkad eller framtagen särskilt för köparen måste syftet med köpet vara förlorat för att köparen ska kunna häva köpet. Ett exempel är en brudklänning som levereras dagen efter bröllopet.

Skadestånd

Om köparen har förlorat pengar på grund av en felaktig vara eller sen leverans kan köparen ha rätt till skadestånd av säljaren. Skadeståndet kan kombineras med annat som köparen har rätt till, till exempel en ny vara eller reparation. Skadeståndet ska ersätta utgifter, inkomstförluster, prisskillnad vid ersättningsköp och skador som den felaktiga varan orsakat på annan egendom som tillhör köparen. Ett exempel på utgift är kostnad för resor. Köparen måste alltid hålla nere sina kostnader.

Avbeställd vara

Köparen har alltid rätt att avbeställa en vara innan den har levererats men säljaren har rätt till ersättning för kostnader som säljaren har haft innan varan avbeställdes.

Begagnade varor

Säljaren ansvarar för att informera köparen om varans kvalitet. När det gäller en begagnad vara får köparen acceptera att den kan ha vissa brister utan att vara felaktig enligt lagen. Men om varan har fel som säljaren inte informerat om eller som köparen inte kunnat upptäcka vid köpet ska säljaren åtgärda felet eller ge köparen prisavdrag.

Garanti

Att lämna garanti på en vara är frivilligt för säljaren. Garantin innebär att säljaren ansvarar för att varan fungerar under en viss tid. Garantitiden påverkar inte reklamationstiden som alltid är tre år. Garantin ska innehålla tydlig information, på svenska, om garantins innehåll. Den ska också ha information om hur köparen kan använda garantin och om att köparens 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 säljarens ansvar att bevisa att felet beror på köparens hantering av varan.

Öppet köp och bytesrätt

Öppet köp och bytesrätt är frivilliga löften från säljaren. Om säljaren lämnat öppet köp har köparen

rätt att lämna tillbaka varan och få tillbaka pengarna utan att ge något skäl. Bytesrätt innebär att köparen inom en bestämd tid kan lämna tillbaka en vara och i stället få en annan vara eller ett tillgodokvitto. Tänk på att det tydligt ska framgå vad som gäller. Till exempel

- att butiken använder öppet köp eller bytesrätt
- inom vilken tid varan måste lämnas tillbaka, att kvitto ska visas upp och om 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 ska 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
- hur länge tillgodokvittot gäller
- att tillgodokvittot inte kan bytas mot pengar utan endast mot annan vara i butiken.

Om ni inte kommer överens

- Som medlemsföretag i Svensk Handel kan du få rådgivning i konsumenträtt.
- Som konsument kan du rådgöra med konsumentvägledningen i kommunen.
- Information om konsumenträtt finns på www.konsumentverket.se och www.svenskhandel.se.
- Vid fortsatt oenighet kan köparen pröva tvisten i Allmänna reklamationsnämnden, www.arn.se.