



Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal;

utfärdad den 11 maj 2000.

Enligt riksdagens beslut¹ föreskrivs² följande.

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om

1. avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (*distansavtal*), eller

2. avtalet ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (*hemförsäljningsavtal*).

Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till sådana avtal som anges i första stycket.

2 § I lagen avses med

konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten,

hembesök: ett besök i konsumentens eller någon annan konsuments bostad eller på någon annan plats där konsumenten inte endast för stunden befinner sig.

3 § Lagen gäller inte distansavtal som

1. avser försäkring, kredit eller någon annan finansiell tjänst,
2. avser uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten,
3. ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller en automatiserad affärslokal,

¹ Prop. 1999/2000:89, bet. 1999/2000:LU21, rskr. 1999/2000:202.

² Jfr rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (EGT L 372, 31.12.1985, s. 31, Celex 31985L0577) och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19, Celex 31997L0007).

4. ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefon-automat, eller

5. ingås vid en auktion där budgivningen normalt inte sker elektroniskt.

4 § Lagen gäller inte hemförsäljningsavtal, om

1. det pris som konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor,

2. avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument,

3. avtalet gäller försäkring,

4. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten, eller

5. avtalet ingås vid ett hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran och avtalet gäller en vara eller en tjänst som omfattas av konsumentens begäran eller som har ett direkt samband med den varan eller tjänsten.

5 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 9–12 §§, om ångerrätt i 13–20 §§ och om lagval i 23 § gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om sådan upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende.

6 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 och 11 §§ och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om försäljning av livsmedel eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning, om varorna skall levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning.

7 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 § och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal om

1. inkvartering,

2. transport,

3. servering, catering eller någon annan liknande tjänst, eller

4. kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet,

under förutsättning att näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

8 § Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Information vid marknadsföring som syftar till distansavtal

9 § Vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och sin adress,

2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,

3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter,

4. leveranskostnader,

5. sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt,
6. ångerrätt enligt denna lag,
7. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
8. den tid under vilken erbjudandet gäller, och
9. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser återkommande leveranser av varor eller avser en tjänst som utförs fortlöpande.

Informationen skall ges i rimlig tid innan ett avtal ingås. Informationen skall ges klart och begripligt och med användande av metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

Vid marknadsföring per telefon skall näringsidkaren i början av samtalet ge konsumenten information om sin identitet och om samtalets syfte.

Information när ett avtal ingås

10 § När ett distansavtal har ingåtts skall näringsidkaren snarast därefter ge konsumenten en bekräftelse med den information som avses i 9 § första stycket 1–5. Gäller distansavtalet en vara skall informationen ges senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan än konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om näringsidkaren redan tidigare har gett informationen i sådan form, behöver den inte ges på nytt, om inte annat följer av andra stycket.

Inom samma tid skall näringsidkaren alltid i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten ge denne information om

1. konsumentens ångerrätt enligt denna lag samt namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot,
2. gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål,
3. förekommande garantier och service, och
4. villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Gäller distansavtalet en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation, och utförs tjänsten vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet, behöver näringsidkaren bara ge konsumenten tillgång till gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål.

11 § När ett hemförsäljningsavtal ingås skall näringsidkaren samtidigt lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Detsamma skall gälla när konsumenten lämnar ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast tar ställning till. Konsumenten skall skriva under ett exemplar av handlingen som bekräftelse på att han eller hon har tagit emot den. Den informationshandling som lämnas till konsumenten skall vara åtföljd av en blankett som kan användas för att utöva ångerrätten.

Den handling och den blankett som avses i första stycket skall överensstämma med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

Påföljd vid utebliven information

12 § Om en näringsidkare inte ger information i enlighet med 9–11 §§, skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas.

Information enligt 9–11 §§ skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen.

Konsumentens ångerrätt

13 § Konsumenten har rätt att frånträda ett distansavtal eller ett hemförsäljningsavtal (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 15 § (ångerfrist). Konsumenten har alltid rätt att lämna eller sända meddelandet inom sju arbetsdagar från den dag som anges i 15 §.

14 § Vid distansavtal har konsumenten inte ångerrätt, om avtalet gäller

1. en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen,
2. en vara eller en tjänst och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera,
3. en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,
4. en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits,
5. en tidning eller en tidskrift, eller
6. vadhållning eller andra lotteritjänster.

15 § Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om överlåtelse eller upplåtelse av varor börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den. Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Vid distansavtal börjar ångerfristen dock löpa tidigast den dag då föreskriven information enligt 10 § kommer konsumenten till handa. Vid hemförsäljningsavtal börjar ångerfristen löpa tidigast den dag då handlingar enligt 11 § kommer konsumenten till handa.

Avser avtalet en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel, får näringsidkaren och konsumenten skriftligen avtala att ångerfristen skall börja löpa den dag som anges i andra stycket oavsett om konsumenten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den.

16 § Om näringsidkaren vid ett distansavtal i strid med 10 § andra stycket 1 underlåtit att i föreskriven form ge den information som nämns där, förlorar konsumenten sin ångerrätt ett år efter den dag då ångerfristen skulle ha börjat löpa enligt 15 § första stycket. Avser underlåtenheten någon annan in-

formation enligt 10 §, förlorar konsumenten dock sin ångerrätt tre månader efter den dagen.

17 § Konsumenten får utöva sin ångerrätt endast om den vara som han eller hon har tagit emot hålls i väsentligen oförändrat skick. Detta gäller dock inte om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som har varit nödvändig för att undersöka varan eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall konsumenten lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid hemförsäljningsavtal och har tagit emot varan eller en väsentlig del av den vid hembesöket eller under utflykten, skall konsumenten dock hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Varan får även hållas tillgänglig på någon annan plats som konsumenten anvisar, om näringsidkaren utan olägenhet kan hämta den där.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst, skall vad som sägs i andra stycket tillämpas på material som konsumenten har tagit emot, förutsatt att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Tiden skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot varan eller, vid avtal om en tjänst, konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts.

Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet skall tiden enligt första stycket räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts. Näringsidkaren skall i dessa fall betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Konsumenten har rätt att behålla varan, eller i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren fullgör hela sin betalningsskyldighet.

Om näringsidkaren i fall som avses i 18 § andra och tredje styckena inte hämtar varan eller materialet inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen konsumenten utan ersättning. Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet tillfaller varan konsumenten utan ersättning även i andra fall än som avses i 18 § andra stycket, om inte näringsidkaren inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa fullgör hela sin betalningsskyldighet.

Har näringsidkaren enligt avtal med konsumenten levererat en ersättningsvara, skall näringsidkaren alltid betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Näringsidkaren skall informera konsumenten om denna rätt till ersättning när ersättningsvaran levereras.

Kreditavtal

20 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet har fått kredit av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Fullgörelse

21 § Näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid. Om konsumenten och näringsidkaren inte har avtalat annat, skall prestationen fullgöras senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid och detta inte beror på konsumenten eller något förhållande på hans eller hennes sida, har konsumenten rätt att häva distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet. Näringsidkaren skall informera konsumenten om detta.

Häver konsumenten avtalet, skall näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Detta skall ske snarast, dock senast inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet hävts.

Behörighet för näringsidkarens ombud

22 § Anlitar näringsidkaren ett ombud, skall denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att ingå distansavtal eller hemförsäljningsavtal, att utfästa förmåner som är avsedda att ingå i ett sådant avtal samt att ta emot betalning för näringsidkarens räkning. Näringsidkaren kan inte till nackdel för konsumenten inskränka denna behörighet.

Lagval

23 § Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet gäller inte i fråga om regler om distansavtal, om den lag som gäller med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd.

1. Denna lag träder i kraft den 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen (1981:1361) skall upphöra att gälla.

2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

På regeringens vägnar

GÖRAN PERSSON

LAILA FREIVALDS
(Justitiedepartementet)