

Obs. Nyligen ändrades ursprungsversionen på [en](#) av den här sidan. Våra översättare håller på att översätta den nya sidan till svenska.

engelska

Swipe to change

Direktivet om konsumenträttigheter (2011/83)

VILKET SYFTE HAR DIREKTIVET?

Detta direktiv förbättrar konsumentskyddet genom att harmonisera flera viktiga aspekter i den nationella lagstiftningen om avtal mellan kunden och handlaren. Detta kommer att underlätta den gränsöverskridande handeln, särskilt för konsumenter som handlar på nätet.

VIKTIGA PUNKTER

Tillämpningsområde

Utöver vissa undantag såsom **paketresor och semester** eller finansiella tjänster såsom **konsumtionskredit** och **försäkringar**, omfattar direktivet **avtal mellan näringsidkare och konsumenter** om försäljning av varor, tjänster såsom leverans av vatten, gas, el eller värme samt digitalt innehåll på internet. Det ersätter direktivet om distansförsäljning ([97/7/EG](#)) och direktivet om hemförsäljning ([85/577/EEG](#)).

Informationskrav

Innan ett avtal ingås måste näringsidkaren förse konsumenten med information som formuleras på ett tydligt och lättförståeligt sätt om t.ex.:

näringsidkarens **identitet och kontaktuppgifter**,

produktens huvudsakliga egenskaper och

de tillämpliga villkoren, inbegripet betalningsvillkor, leveranstid, avtalets fullgörande och löptid samt uppsägningsvillkor.

I **butiker** behöver bara information som inte redan framgår tillhandahållas.

Informationskraven, särskilt de som gäller ångerrätten, är **mer detaljerade** för avtal som ingås via post, telefon eller internet samt vid köp utanför fasta affärslokaler (dvs. då en försäljare besöker konsumentens hem).

Ångerrätt

En konsument kan säga upp distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler inom 14 dagar från det att varan levereras eller tjänsteavtalet ingås, **utan förklaring eller kostnad**. Det räcker att konsumenten fyller i en standardblankett från handlaren för utövande av ångerrätten. Om konsumenten inte informeras om sina rättigheter förlängs ångerfristen med 12 månader.

Undantag görs för varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla, förslutna varor som öppnats av konsumenten och som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte kan lämnas tillbaka samt hotellreservationer och biluthyrningstjänster som ska tillhandahållas en bestämd dag.

Inga omotiverade betalningsavgifter eller ytterligare kostnader

Näringsidkare får inte ta ut avgifter från konsumenter som överstiger handlarens kostnader för betalningsmetoden i fråga.

Då en konsument kontaktar en handlare via telefon för att ställa frågor eller framföra klagomål om ett avtal ska denne inte betala mer än **normaltaxan för telefonsamtal**.

Handlaren måste ha konsumentens uttryckliga samtycke då denne erbjuder **extra avgiftsbelagda tjänster**. Förfyllda kryssrutor på en beställningsblankett får inte användas för att få konsumenten att köpa sådana tjänster.

VILKEN PERIOD GÄLLER DIREKTIVET FÖR?

Det har trätt i kraft från och med den 12 december 2011. EU-länderna ska ha införlivat det in i nationell lagstiftning fram till den 13 december 2013. Direktivet gäller avtal som ingåtts efter 13 juni 2014.

BAKGRUND

För ytterligare information gå till Europeiska kommissionens websida och titta på [direktivet om konsumenträttigheter](#).

RÄTTSAKT

Europaparlamentets och rådets direktiv [2011/83/EU](#) av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64–88)

Senaste uppdatering: 08/08/2018

Den här sidan sköts av Europeiska kommissionen. Informationen på denna sida avspeglar inte nödvändigtvis Europeiska kommissionens officiella ståndpunkt. Kommissionen påtar sig inte något som helst ansvar för information eller uppgifter som ingår eller åberopas i detta dokument. Vänligen läs den rättsliga informationen för upplysningar om upphovsrätten till EU-sidor.