

K14 Konsumentlagar

Konsumentköplagen

Konsumenttjänstlagen

Distansavtalslagen

Men vi tar först upp

Marknadsföringslagen

Avtalslagen

Som inte är konsumentlagar

Marknadsföringslagen

- MFL styr hur näringsidkare får använda reklam och övriga åtgärder för att marknadsföra sina produkter.
- Om en näringsidkare bryter mot god marknadsföringssed kan denne förbjudas fortsätta med marknadsföringen av Konsumentombudsmannen (KO) eller Marknadsföringsdomstolen (MD).
 - Påverkar företagets möjligheter att vilseleda kunderna i marknadsföringen.
 - Exempel på hur realisation och utförsäljning får användas
 - Vad som gäller när man gör annonser som tidningsartiklar

Exempel MFL

- Marknadsföringslagen. Läs §10.
 - <https://lagen.nu/2008:486>
- Ett bolag har påstått att deras tjänst är ledande i Sverige. Det har visat sig att påståendet inte är vederhäftigt (pålitligt) i strid med §10 MFL.
 - <https://lagen.nu/dom/md/2012:2>

Avtalslagen

- Avtal uppstår när säljare och köpare är överens.
- Det inträffar när anbudet och accepten överensstämmer.
- En accept som inte överensstämmer med anbudet, oren accept, räknas som ett nytt anbud.
- Ett muntligt erbjudande ska accepteras direkt för att ett avtal ska uppstå.
- Lag om avtal
 - http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1915218-om-avtal-och-an_sfs-1915-218/?bet=1915:218

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

- Statlig myndighet
- Prövar tvister som rör konsumenters köp av produkter från företag
- Besluten ej tvingande, men företag brukar följa och tidningen Råd & Rön brukar publicera dem.
- Om du är besviken kund, ska du först kontakta företaget och i andra hand: www.arn.se

Konsumentköplagen

- KköpL är en skyddslagstiftning till förmån för konsumenter när de köper av en näringsidkare.
- Om inte en av parterna är konsument, gäller Köplagen.
- KKöpl reglerar konsumenternas rättigheter, såsom
 - Kundens rättigheter vid reklamation av felaktig vara
 - Kundens rättigheter om varan inte levereras i tid.
 - Exempel felaktig vara är en vara som inte går att använda som det är tänkt.

Konsumentköplagen exempel

- KköpL med kommentarer och rättsfall
 - <https://lagen.nu/1990:932>
- Kköpl i SFS
 - http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Konsumentkoplag-1990932_sfs-1990-932/

Reklamationer

- Konsumenten ska reklamera felaktig vara snarast möjligt.
- Inom sex månader från köpet anses varan vara felaktig om inte säljaren kan bevisa motsatsen.
- Senare än sex månader är det köparen som ska bevisa att felet fanns vid köptillfället.
- En konsument har tre år på sig att reklamera.

Vid reklamation

- Säljaren kan välja att reparera eller byta ut varan.
- Kunden kan välja prisavdrag för att reparera.
- Kan vara inte repareras och finns inte någon annan vara, ska köpet hävas och kunden ska få pengarna tillbaka.
- När en vara blir försenad har kunden möjlighet att häva om förseningen är väsentlig.

Öppet köp

- Kunden kan lämna felfri vara åter och få pengarna tillbaka.
- Ej i Konsumentköplagen
- Endast en service mot kund.
- Det ska framgå av kvittot:
 - Tidslängd för öppet köp

Konsumenttjänstlagen

- Uppbyggd som KKöpL, men gäller tjänster som köps av näringsidkare.
 - Reparation av bil
 - Arbete på fast egendom
 - Gäller ej behandling av personer och djur (frisör)
- Tjänsten ska utföras fackmannamässigt, annars felaktig.
- Prisavvikelse max 15% av lämnad prisuppgift.

Distansavtalslagen

- Distans- och hemförsäljningslagen reglerar
 - Köp via internet och postorder
 - Köp via telefon
 - Vid dörrförsäljning (min 300kr)
 - Home Parties (min 300kr)
- Information som säljaren måste ge till konsumenten före köp:
 - Säljarens kontaktuppgifter
 - Varans egenskaper
 - Pris inklusive moms
 - Leveranskostnader
 - Hur betalningen ska ske.

Ångerrätten

- Enligt Distansavtalslagen ska säljaren informera om ångerrätten.
 - Konsumenten har 14 dagar på sig att ångra sitt köp
 - Säljaren ska informera om ångerrätten
 - Missar säljaren att informera har köparen ett år på sig att ångra sig.
 - Ångerrätten gäller från det att köparen tagit emot varan.
 - Konsumenten behöver ej motivera varför denne ångrar sig.
 - Köparen står för returfrakten
 - Säljaren ska betala tillbaka exklusive returfrakten inom 30 dagar.

Ångerrätten i SFS

- http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Distans--och-hemforsaljningsla_sfs-2005-59/
- Se §9 Distans- och hemförsäljningslagen

Diskutera

- En del butiker erbjuder öppet köp upp till 30 dagar. Varför då?
- Vad behöver du tänka på innan du köper något från en ny webbshop?
- Varför är det viktigt med bra reklamationshantering?
- Har du varit besviken på en vara och försökt att lämna tillbaks den? Vad hände då?