



Delphi

Nya konsumentregler

Anna Ersson & Rebecka Harding

Advokatfirman Delphi

Om föreläsarna

- Anna Ersson & Rebecka Harding, advokater specialiserade inom konsumenträtt och e-handel
- Vi är en del av Delphis stora team inom e-handel och konsumenträtt
- Granskar regelbundet sajter och ger råd inom e-handel och konsumenträtt, t.ex. inför internationalisering.



Om Delphi

- En av Sveriges största advokatbyråerna med kontor på fem orter
- Fullservice inom affärsjuridik (förutom skatt)
- Jobbar med många teknikintensiva bolag
- Delphi är topprankade i flera internationella rankinginstitut (t.ex. Chambers och Legal 500.)
- Vinnare av Justitiapriset 2021

JUSTITIAPRISET

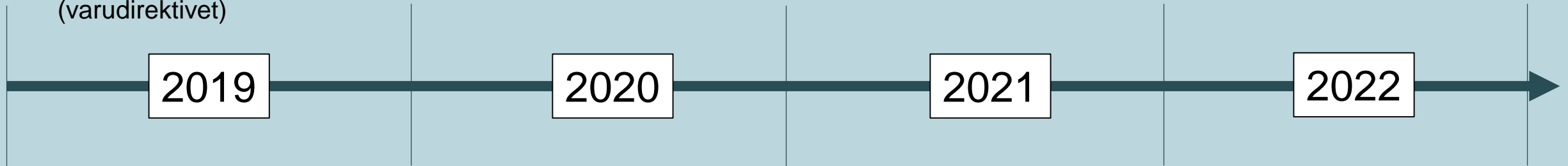


Delphi

Bakgrund

Nya Konsumentköplagen

- 20 maj: Direktiv (2019/770) om digitalt innehåll och digitala tjänster (tjänstedirektivet)
- 20 maj: Direktiv (2019/771) om försäljning av varor (varudirektivet)
- 18 juli: Dir. 2019:45
- 1 september: SOU 2020:51
- 1 mars: Ikraftträdande



Ett moderniserat konsumentskydd

- 27 november: Direktiv (2019/2161) om ett moderniserat konsumentskydd (nya konsumentdirektivet)
- 13 februari: Dir. 2020:13
- 31 mars: SOU 2021:17
- 28 maj: Ikraftträdande

Agenda

Del 1: Nya konsumentköplagen

Del 2: Ett moderniserat konsumentskydd

Del 3: Praktiska frågor – Vad behöver ni göra?



Del 1: Nya konsumentköplagen

Bakgrund till ny lagstiftning

Varudirektivet
(EU) 2019/771



Tjänstedirektivet
(EU) 2019/770



Nya
Konsumentköp-
lagen

Om nya konsumentköplagen

- Central lagstiftning
- Ersätter nuvarande konsumentköplag
- Gäller för avtal mellan företag och konsument – både på distans och i butik
- Tvingande regler till konsumentens förmån
- Gäller för **varor** (jmf nuvarande konsumentköplag) och tillhandahållande eller utvecklande av ett **digitalt innehåll** eller en **digital tjänst**
- Ej full harmonisering



Status?

- Föreslås börja gälla 1 ~~januari~~ 1 mars 2022
- SOU 2020:51
- Lagrådsremiss





Leverans och förseningar

Beställning och leverans

- När blir köpet bindande? Kom ihåg att reglera både i köpvillkor och orderbekräftelse
- Leverera inom avtalad tid
- Information på hemsidan blir avtalsinnehåll
- "1-2 dagars leveranstid"...från vad?
- Om inget har avtalats: Leverans senast inom 30 dagar
- Regler om avlämnande: I princip samma regler som idag



Kundens rättigheter vid dröjsmål

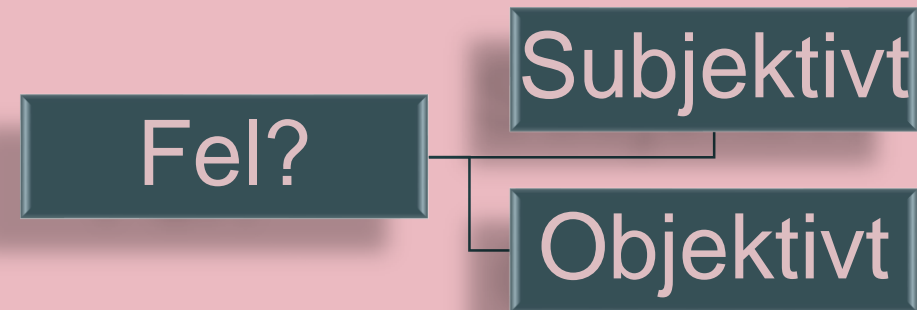
- Vid försenad leverans har konsumenten rätt att:
 - Hålla inne betalning,
 - Kräva att företaget fullgör köpet och levererar varan, och/eller
 - Häva köpet under vissa förutsättningar
- Rätt till skadestånd

A photograph with a red color overlay showing a woman pouring water from a glass pitcher into a glass on a table. In the background, a man and a woman are seated at the table, looking towards the camera. The scene is set in a dining or meeting environment.

Fel och reklamation

Vad är ett fel enligt nya lagen?

- Om varan inte uppfyller subjektiva krav
 - Vad som har avtalats
- Om varan inte uppfyller objektiva krav
 - Utöver vad som har avtalats



→ Feltidpunkten: när varan avlämnas

Befintligt skick m.m.

- Allmänna förbehåll som "befintligt skick" kommer inte ha någon verkan
- Informera separat vid avvikelse från objektiva krav och konsumenten måste uttryckligen godkänna det



Reklamationstid och presumtionstid



Kundens rättigheter vid fel

- Hierarkisk påföljds katalog
 - Hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar felet
 - **Avhjälpande eller omleverans**
 - Prisavdrag
 - **Hävning**
 - Rätt till skadestånd



Garanti

- Frivilligt att lämna garanti – skilj från reklamationsrätt
- Företaget ska informera tydligt om villkoren för garantin
- **NYHET:** Tydlig rätt för konsumenten att kunna vända sig till tredje man som ställt ut garanti, t.ex. till leverantör eller tillverkare
 - Om tillverkare lämnat garanti: Konsumenten kan **kräva** avhjälpande eller omleverans
- **NYHET:** Marknadsföringen av garantin trumfar garantivillkor
 - Krav i MFL



Varor med digitala delar

Varor med digitala delar

- En lös sak som är integrerad eller sammankopplad med digitalt innehåll eller digital tjänst
- Avsaknaden av det digitala gör att varan inte kan användas *på det sätt som är avsett*
- Ska anses ingå i köp av fysisk vara – regler för fysiska varor gäller



Nya specialregler för varor med digitala delar – exempel

- Varan anses avlämnad när de digitala delarna har tillhandahållits – *ges tillgång eller åtkomst*
- Ge information och tillgång till uppdateringar (och konsekvenser av att inte uppdatera) – annars fel



A red-tinted photograph of a modern office hallway. The hallway is lined with tall, dark bookshelves on both sides. In the distance, two people are walking away from the camera. In the foreground, a man in a suit is walking towards the camera, slightly out of focus. The overall atmosphere is professional and modern.

Digitalt innehåll och digitala tjänster

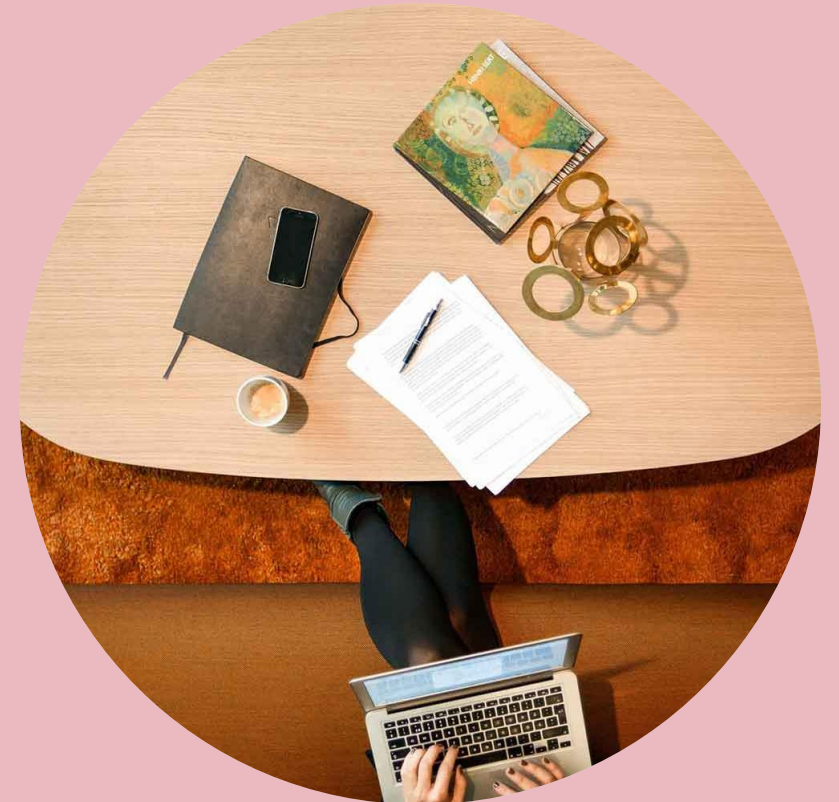
Digitalt innehåll och digitala tjänster

- Omfattar tillhandahållande eller utvecklande av **digitalt innehåll** eller **digital tjänst**
- Gäller t.ex. musik-, film-, eller molntjänst, appar, dataspel och e-böcker
- Betalning med pengar, digitalt värdebelopp eller personuppgifter



Betalning med personuppgifter

- Reglerna gäller även när konsumenten betalar med sina personuppgifter
- Undantag: Personuppgifterna behandlas enbart för att uppfylla lag eller fullgöra avtal
- Hänvisning till GDPR



Vissa specialregler

- De flesta regler för varor gäller även för digitalt innehåll och digitala tjänster
- Många korshänvisningar
- Några specialregler för just digitalt innehåll och digitala tjänster



Förändringar i tjänsten

- Endast rätt att ändra om det följer av avtalet
- Giltigt skäl
 - Ändring krävs för anpassning till ny teknisk miljö
 - Anpassning p.g.a. ökat antal användare
 - Operativa skäl
 - Möjlighet att avtala om andra giltiga skäl



Förändringar i tjänsten forts.

- Ändring ska ske utan kostnad
- Lämna information klart och begripligt – krav på ”varaktigt medium” i vissa fall
- Konsumenten har rätt att säga upp tjänst vid försämring om ändringen försämrar *”i mer än endast obetydlig utsträckning”*
- Uppsägning ska ske senast 30 dagar från information om ändring eller genomförd ändring



Felregler


- Subjektiva och objektiva krav
- Ska tillhandahållas i den senaste versionen – annars fel
- Information och tillgång till uppdateringar (och konsekvenser av att inte uppdatera) – annars fel



Felregler

- Skilj på:
 - **Enskilt** tillhandahållande (en e-bok)
 - Ett års presumtionstid och tre års reklamationsrätt
 - **Kontinuerligt** tillhandahållande (molntjänst, antivirusprogram)
 - Presumtionstid och reklamationsrätt under hela avtalstiden
- Presumtion gäller inte om konsumenten inte samarbetar för att hitta felet – om informerat om detta



A woman with long, wavy hair is shown from the chest up, looking slightly to her right. She is wearing a textured, greyish-brown jacket over a floral-patterned top. The entire image has a strong blue color cast. Overlaid on the center of the image is white text in a bold, serif font.

**Del 2: Ett moderniserat
konsumentskydd**



**Nyheter i
marknadsföringslagen**

Marknadsföring av identiska varor

- Varor som säljs i flera EU-länder får inte marknadsföras som identiska om varornas sammansättning eller egenskaper väsentligen skiljer sig åt
- Konsumenter ska kunna identifiera skillnader, t.ex. utifrån varans förpackning
- Undantag: legitima och objektiva skäl



Köperbudande på en marknadsplatser online

- Tillhandahållare av marknadsplats online ska vid ett köperbudande informera om säljaren är näringsidkare eller inte, baserat på dennes uppgift om det.



Onlinesökfunktioners ranking av sökresultat

- Informera om vilka kriterier som avgör ranking av konsumenters sökresultat och vilken betydelse de har jfr med andra kriterier.
- Svarta listan:
 - Avsaknad av information om konsumenters sökresultat påverkats av betalning



Konsumentrecensioner

- Informera om rutiner för att säkerställa att recensioner kommer från en riktig konsument och hur recensioner behandlas
- Svarta listan:
 - Påstå att en recension är äkta om rimliga kontroller ej vidtagits
 - Falska eller manipulerade recensioner
 - Ex, endast publicera positiva recensioner eller köpa "likes" på sociala medier



A high-angle, close-up photograph of a person in a dark suit sitting at a desk and typing on a laptop. The person's hands are positioned over the keyboard, and a watch is visible on their left wrist. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. Centered over the image is the text "Nyheter i prisinformationslagen" in a white, serif font.

Nyheter i prisinformationslagen

Prissänkningar

- Vid prissänkning ska det tidigare lägsta priset före sänkningen framgå.
- Tidigare lägsta pris = produktens lägsta pris de senaste 30 dagarna före prissänkningen. Vid gradvis prissänkningen avses i stället det pris som gällde före den första prissänkningen.
- Undantag:
 - Varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.
 - Erbjudanden som "Köp 2 för 1"
 - Generella påståenden som "Rea", "Lägsta priser"



A woman with long, wavy hair is shown from the chest up, looking slightly to her right. She is wearing a textured, greyish-blue jacket over a floral-patterned top. The entire image has a strong blue color cast. Overlaid on the image is the text "Nyheter i distansavtalslagen" in a white, bold, serif font.

Nyheter i distansavtalslagen

Tillämpningsområde

- Distansavtalslagen gäller endast när konsumenten har en betalningsförpliktelse
- Undantag: avtal om digitalt innehåll/digitala tjänster där konsumenten ”betalar” med sina personuppgifter



Informationskrav

- Informera konsument, innan avtal ingås, om:
 - möjliga kommunikationsmedel via internet, utöver e-post, t.ex. chatt
 - Om priserna personanpassats på basis av automatiserat beslutsfattande
- Marknadsplatser online ska informera konsument, innan avtal ingås, om:
 - kriterier för ranking av sökresultat
 - om säljaren är näringsidkare eller ej samt innebörden av att säljaren är konsument
 - Ansvarsfördelningen enligt konsumentavtalet mellan säljaren och leverantören av marknadsplatsen



A blue-tinted photograph of four people walking in a city street. The word "Sanktioner" is overlaid in white text. The scene is set in an urban environment with a cobblestone street, a cafe with an "ESPRESSO" sign, and a white awning on the left. The people are dressed in professional attire, and the overall mood is serious and contemplative.

Sanktioner

Marknadsstörningsavgift

- MFLs marknadsstörningsavgifts tillämpningsområde utökas till att omfatta alla **reglerna i MFL**
- Övre fasta beloppsgränsen om 10 MSEK tas bort = Lägst 10 TSEK och högst 10 % av omsättningen
 - Dock max 2 miljoner euro om årsomsättningen uppskattas.
- Ska baseras på näringsidkarens hela årsomsättningen
- Utökade möjligheter till marknadsstörningsavgift enligt MFL vid överträdelse av PIL eller DAL



Sanktionsavgift i AVLK

- PMD får besluta om att en näringsidkare som använt oskäligen avtalsvillkor ska betala en sanktionsavgift
 - På KO:s initiativ eller sammanslutning av näringsidkare
- Avgiften ska tillfalla staten.





Del 3: Praktiska frågor – Vad behöver ni göra?

Om ni säljer fysiska produkter

- Köpvillkor: Se över så att era köpvillkor är uppdaterade
- Rutiner: Följer ni reglerna i praktiken? Kom ihåg den nya preskriptionstiden för fel
- Säljer ni varor med digitala delar? Då har ni nya skyldigheter kopplat till bl.a. information och uppdateringar



Om ni säljer digitala tjänster

- Omfattas er tjänst av tvingande regler?
Personuppgiftsbehandlingen avgör vid gratistjänster
- Villkor – se till så att era villkor uppfyller lagen
- Inför rutiner för att informera om:
 - Uppdateringar av tjänsten
 - Ändringar av tjänsten
 - Konsumentens skyldighet att medverka



Viktiga punkter att reglera i köpvillkor

- Allt regleras inte i konsumentköplagen
- Reglera när avtalsbundenhet ingår
- Rätt ta ut avgift vid ej uthämtade paket?
- Förklaringsmisstag, felskrivningar
- Värdeminskningsavdrag, returkostnader
- Ändringar i digitala tjänster
- Krav enligt Konsumentköplagen, Distansavtalslagen och andra lagar t.ex. ADR och ODR



Informationskrav

- Nya informationskrav vid prissänkningar
- Viktigare med informationskraven i DAL
- Rutiner för recensioner
- Marknadsplats online? Nya krav



Hur hantera i praktiken?

- Gör en juridisk granskning av sajten – se till så allt finns på plats ”en gång för alla”
- Gör ett testköp
- Rutiner: Vem som får ändra vad på sajten, t.ex. i legala texter krävs bolagsjuristens ok
- Inför rutiner vid reklamation och ångerrätt



Tips

- På vår e-handelssida på delphi.se finns checklistor samt flera juridiska artiklar
- Se även Delphis Tech Blogg där vi löpande ger uppdateringar om nya lagar, osv.

E-handel

From local to global, we stand by your side.

För dig som e-handlare eller för er som företag verksamma inom e-handel finns det mycket att vinna på att ha koll på juridiken, bland annat i form av minskad risk för sanktioner och tvister. Delphi har ett stort team av specialister inom konsumentjuridik och e-commerce med full koll på branschen som kan hjälpa er med alla juridiska frågor på området.

Ska ni lansera e-handel? Eller har ni idag en e-handel, men har aldrig gjort någon juridisk översyn? Då rekommenderar vi er att:

- göra en juridisk granskning av sajten och beställningsprocessen för att säkerställa att alla lagar och regler följs
- ta fram eller justera köp- och/eller medlemsvillkor
- se till att kunddata och cookies hanteras på ett lagligt sätt
- upprätta, granska och förhandla leverantörsavtal
- utbilda berörd personal inom e-handelsrätt

Vi hjälper er med alla dessa steg.

Våra e-handelsjurister är bland annat experter inom:

- e-handelsrätt & IT-rätt
- konsumenträtt & marknadsrätt, t.ex. influencerjuridik
- betalnings- och andra finansiella frågor som t.ex. kredit- och fakturafrågor, betaltjänster, fakturaupplägg, factoring och konsumentkrediter
- internationell lansering av e-handel
- personuppgifter (GDPR)
- kunddata & geositionering
- onlinetjänster, appar, elektroniska affärsmodeller och frågor om auktionsupplägg



Delphi Tech Blog

Delphi Tech Blog

ILIKATIONER DELPHI TECH BLOG

- × Delphi Tech Blog
- Dataskydd och personuppgifter
- Immaterialrätt och marknadsföring
- FinTech
- AI
- Blockchain och Kryptovalutor
- E-handel**
- Övrigt

MAJ 25, 2020

Nya befogenheter på konsumentskyddsområdet

I tidigare inlägg redogjorde vi för Utredningen om ett reklamlandskap i förändrings betänkande (SOU 2018:1), som bl.a. föreslog att tillsynsmyndigheterna för konsumentskyddslagstiftningen skulle få utökade befogenheter. Som nämnts i inlägget ingick det inte i utredningens uppdrag att lämna några kon...

[Läs mer](#)

[teras efter](#)

2020-04-16 [Tydligare regler vid konsumentavtal träder i kraft 1 maj 2020](#)

2020-03-24 [Försäljning online – detta behöver du tänka på så du undviker juridiska minor](#)

2020-02-19 [Senaste nytt: Sanktionsavgifter införs vid brott mot konsumentregler](#)

2019-08-28 [Lansera e-handel internationellt? Gå inte på några juridiska minor.](#)

Delphi team



Anna Ersson

Senior Associate / Advokat

+46 31 10 72 59

anna.ersson@delphi.se



Rebecka Harding

Senior Associate / Advokat

+46 708 96 66 37

rebecka.harding@delphi.se

Delphi

/ We love challenges