

# Checklista för konsumenter - Allmän e-handel

## Känn till näringsidkaren

- Försök att handla på webbplatser du känner till eller som rekommenderas och se till att du har näringsidkarens namn och fullständiga kontaktuppgifter, inklusive postadress, så att du vet vem du har att göra med. Lita inte på bara en e-postadress eller en boxadress.
- Anta inte att en webbplats är baserad i landet som indikeras av webbadressen. Ändelsen ”ie” betyder t.ex. inte nödvändigtvis att näringsidkaren är baserad på Irland. Någonstans på webbplatsen ska det stå vilket land näringsidkaren är registrerad i. Dina rättigheter och ECC-Nets förmåga att hjälpa beror på var företaget är beläget. Om denna information inte finns klart tillgänglig bör du överväga att handla någon annanstans.
- Kom ihåg: Om du handlar från webbplatser utanför EU, Norge och Island kommer dina europeiska konsumenträttigheter inte nödvändigtvis gälla och du riskerar att råka ut för oväntade tull- och skattavgifter!
- När du handlar på auktion bör du vara medveten om att säljaren inte alltid är en näringsidkare och därför gäller inte e-handelsskydd för konsumenter.

## Kolla upp näringsidkaren

- Akta dig för webbplatser som nyligen har upprättats. Bedrägeriwebbplatser kommer och försvinner väldigt snabbt.
- Leta efter trygghetsmärkningar. Elektroniska märkningar på webbplatser kan betyda att e-handlaren har gått med på att följa vissa regler och bestämmelser från ett visst trygghetsmärkningssystem.<sup>1</sup> Vissa trygghetsmärkningar kan dock vara falska och ett sätt att kontrollera detta är att klicka på trygghetsmärkningen för att kontrollera att den är officiellt registrerad.
- Kolla alltid upp okända webbförsäljare innan du handlar (t.ex. på [www.whois.com](http://www.whois.com)). En enkel sökning på internet borde visa negativ återkoppling som näringsidkaren fått av andra konsumenter i deras konsumentrecensioner, men var medveten om att vissa skrupelfria näringsidkare också kan lämna falsk positiv återkoppling om sig själva, speciellt på sina egna webbplatser.<sup>2</sup>
- Låt dig inte luras av en hög ranking på sökmotorer. Webbaseade bedragare kan betala för sökannonsering så att deras webbplatser hamnar högt upp bland sökresultaten.
- Om du är tveksam till näringsidkaren, avtalsvillkoren eller inte vet om näringsidkaren är tillförlitlig kan du kontakta det europeiska konsumentcentrumet (ECC) i ditt land och fråga om råd.

## Undvik bedrägerier

- Lita aldrig på oönskad e-post (skräppost) och var försiktig när du klickar på länkar och bilagor för att undvika potentiella hot såsom nätfiske.
- Håll utkik efter uppenbara tecken på bedrägerier: löften om stora belöningar såsom lotterivinster, meddelanden om att du måste handla snabbt för att få dina vinster och krav på förskottsbetalning eller personliga uppgifter. Var skeptisk mot all oönskad kontakt och kom ihåg: låter det för bra för att vara sant är det oftast det.

1 Trust mark Report 2013 ”Can I trust the trust mark”, s. 7. [http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/trust\\_mark\\_report\\_2013.pdf](http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/trust_mark_report_2013.pdf)

2 Ibid. sida 51.

- Lämna inte ut personuppgifter som inte behövs för att färdigställa transaktionen. Vissa personliga uppgifter kan tillsammans med ditt kreditkortsnummer göra att du riskerar att råka ut för identitetsstöld.
- Undvik att köpa förfalskade varor. Sådana produkter är ofta farliga eller av dålig kvalitet och det kan vara väldigt svårt att få ersättning om något skulle gå fel. Kom ihåg att försäljning av förfalskade varor är olagligt och ofta kopplad till organiserad brottslighet. Att köpa förfalskade varor kan också vara olagligt (till exempel i Italien). Var försiktig med stora rabatter på det rekommenderade återförsäljningspriset. Det är ofta en indikation på att en vara är förfalskad. Vid tveksamhet, kontakta märkes-/rättighetsinnehavaren direkt för att kontrollera om säljaren är en auktoriserad återförsäljare.

### **Läs avtalsvillkoren och spara dokumentation**

Läs alltid avtalsvillkoren för din beställning och var medveten om exakt vad du går med på innan du går vidare med avtalet. Försäkra dig speciellt om att du känner till näringsidkarens villkor gällande ångerrätt och retur.

För att vara på den säkra sidan, om du skulle behöva bevis vid ett senare tillfälle, rekommenderas följande:

- Skriv ut och spara avtalsvillkoren innan du beställer.
- Ta skärmdumpar under försäljningsförfarandet för att hålla koll på alla steg som tagits.
- Spara kopior på din orderbekräftelse, kvitton, brev, e-post, all korrespondens som utväxlats och skärmdumpar på allt som verkar konstigt.

### **Betala säkert**

- Skicka aldrig kontanter och använd aldrig tjänster för pengaöverföring eftersom du inte kan göra något om något går fel. Det är vanligtvis säkrare att använda ett kreditkort.
- Vad gäller förskotts betalning bör du undvika banköverföring om du inte har erfarenhet av försäljaren.
- Se till att du använder dig av en säker webbplats när du skriver in dina kreditkortsuppgifter. Leta efter ett stängt hänglås i nedre högra hörnet av webbläsarfönstret och kolla så att webbadressen börjar med "https://" (🔒)
- Vissa webbplatser erbjuder betalning via betalningsförmedlare vilket kan ge viss säkerhet och hjälp i vissa situationer, t.ex. vid utebliven leverans. Kontrollera avtalsvillkoren hos betalningsförmedlaren du planerar använda.

Kontrollera också betalningsförmedlarens identitet eftersom många bedragare upprättar egna för att lura konsumenterna.

- Se till att din dator har uppdaterat anti-virusprogram och en brandvägg installerad så att du kan undvika att bli hackad.
- Det rekommenderas också att du öppnar ett virtuellt underkonto avsett för handel online om möjligt, eller att du använder virtuella kreditkort som bara är giltiga för en transaktion.

## Dataskydd

Kontrollera webbplatsens sekretesspolicy och var försiktig om det inte finns någon. En sekretesspolicy beskriver vilken typ av personliga uppgifter som samlas in från dig, anledningen till att de samlas in och vem som har tillgång till uppgifterna.

## Din rätt till information – före köpet

Näringsidkaren måste ge följande information på webbplatsen:

- näringsidkarens namn, adress och organisationsnummer
- varans eller tjänstens utmärkande egenskaper
- varans eller tjänstens totala pris, inklusive skatter och avgifter
- leveranskostnaden
- de olika betalningsmetoderna (i förekommande fall)
- datum för och information om leverans (i förekommande fall)
- information om ångerrätt och undantag
- information om att det finns en reklamationsrätt
- hur länge erbjudandet gäller
- avtalets minimiperiod, om tillämpligt

Efter köpet måste näringsidkaren ge dig en skriftlig bekräftelse på avtalet som ingåtts och han/hon måste också skicka information om:

- ångerrätten
- hur ångerrätten beräknas
- vad du ska göra om du vill ångra köpet
- vad som händer efter att du ångrat köpet
- vem du ska kontakta om du vill ångra köpet
- att du måste betala för att returnera varorna till näringsidkaren, om ni inte kommit överens om annat.
- att du ansvarar för de returnerade varornas värdeminskning.
- garantier och service
- villkoren för att säga upp avtalet om det löper på obestämd tid eller längre än ett år

Informationen ska ges till dig så snart ni ingått avtalet eller senast vid leveransen, även om den skedde tidigare.

Informationen ska ges i ett dokument som du kan spara. Det är upp till näringsidkaren att bevisa att du har fått informationen.

## Garantier

- Begreppet **garanti** betyder att, garantigivaren tar ansvar för vissa fel i varan. Det definieras på följande sätt: ”varje utfästelse som en säljare eller en tillverkare utan extra kostnad gör till konsumenten och som innebär att han skall återbetala det betalade priset eller byta ut, reparera eller på något annat sätt befatta sig med konsumentvaran, om den inte motsvarar specifikationerna i garantibeviset eller i reklam som rör varan”.<sup>3</sup> Garantier gäller utöver, och inte i stället för, konsumenternas lagstadgade rättigheter.
- Begreppet **reklamationsrätt** avser köparens lagenliga skydd vid köp av felaktiga varor. Detta skydd har blivit obligatoriskt genom lag och är inte avhängigt av kontraktet. Det är säljaren som ansvarar för felaktiga varor under konsumentlagstiftningen.

## Ångerrätt

- Näringsidkaren måste informera dig om din rätt att ångra distansavtalet. Ångerfristen på 14 dagar börjar det datum du får varorna i fysisk besittning. Om det är en tjänst du har handlat börjar ångerfristen det datum avtalet ingicks.
- Om näringsidkaren inte informerat dig om ångerrätten förlängs ångerfristen med upp till 12 månader efter slutet av den ursprungliga ångerfristen. Om näringsidkaren informerar dig under den tiden går dock ångerfristen ut 14 dagar efter att du fått informationen.
- Efter att du ångrat avtalet har näringsidkaren 14 dagar på sig att betala tillbaka det du har betalat. Om avtalet gäller köp av varor har näringsidkaren rätt att skjuta upp återbetalningen till dess att han/hon fått tillbaka varorna eller till dess att du har styrkt att du returnerat varorna.
- Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att hämta varorna själv har du 14 dagar på dig att returnera varorna från det datum du informerat näringsidkaren om att du ångrar avtalet. Du måste stå för kostnaden för att returnera varorna om inte näringsidkaren har gått med på att stå för den eller om näringsidkaren inte informerat dig om att du måste stå för den.

Du ansvarar för varornas värdeminskning om du har hanterat varorna på annat sätt än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Näringsidkaren kan återbetala ett lägre belopp till dig efter att ha gjort ett avdrag för värdeminskning. Detta gäller inte om näringsidkaren inte har gett dig information om ångerrätten. För att förtydliga: du kan prova om en klänning passar, men du kan inte ha den på dig på Operabalen i Wien.

Det är viktigt att komma ihåg att det finns vissa undantag från ångerrätten t.ex. vid köp av flygbiljetter, paketresor, biluthyrningstjänster, varor som tillverkats efter konsumentens önskemål, etc.<sup>4</sup>

## Vid utebliven leverans

- Efter att avtalet slutits har näringsidkaren 30 dagar på sig att leverera varorna eller utföra tjänsten, om ni inte kommit överens om en annan leveranstid.
- Om näringsidkaren inte har levererat varorna inom den tidsfrist ni kommit överens om kan du uppmana denne att leverera inom ytterligare en tidsfrist som är lämplig under omständigheterna. Spara bevis på att det har gjorts.

3 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044&from=EN>

4 Art. 16 DIREKTIV 2011/83/EU, [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&qid=1416323456847&from=SV\\_SPDF/](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&qid=1416323456847&from=SV_SPDF/)

- Om näringsidkaren fortfarande inte har levererat varorna inom den nya tidsfristen har du rätt att häva avtalet.
  - Om det dock var nödvändigt att produkten skulle levereras inom den överenskomna leveranstiden har konsumenten rätten att omedelbart frånträda avtalet när den ursprungligen överenskomna leveranstiden löpt ut. Om du kräver leverans innan ett särskilt datum, t.ex. ett särskilt tillfälle eller jul, bör du informera näringsidkaren om detta datum innan du ingår avtalet.
- När du har hävt avtalet måste näringsidkaren återbetala alla belopp utan dröjsmål.
- Om näringsidkaren vägrar att betala tillbaka dina pengar kan du testa att kontakta din bank. Vid kreditkortstransaktioner kan du få hjälp av din bank med att få tillbaka pengarna om näringsidkaren vägrar att betala tillbaka.<sup>5</sup> Betalning via betalkort kan täckas av bankkortsystemens interna regler vilket kan ge banken möjlighet att, under vissa omständigheter, försöka hjälpa konsumenten med att få tillbaka de betalningar han/hon gjort till näringsidkaren. Det är dock strikta tidsfrister för dessa system så det är viktigt att agera direkt.

### Reklamationsrätt - vid felaktiga varor och tjänster

- En vara eller tjänst är felaktig om den inte överensstämmer med den beskrivning av produkten eller tjänsten som ges eller om den inte kan användas för de vanliga eller specifika syftena som näringsidkaren gett. Produkten eller tjänsten är också felaktig om den inte håller normal standard eller fungerar på ett normalt sätt som rimligtvis kan förväntas.
- I det första fallet kan konsumenten kräva att säljaren reparerar eller byter ut varorna (gratis, i båda fallen) så länge det inte är omöjligt eller oproportionerligt. Under vissa omständigheter kan konsumenten kräva prisavdrag eller att häva avtalet. Dessa regler gäller generellt upp till åtminstone 24 månader från köpet men vissa länder har en längre period där du kan använda dina rättigheter.
- Säljaren bär ansvaret för eventuell bristande avtalsenlighet som föreligger när varorna levereras till dig eller uppkommer inom en period av åtminstone två år efter leveransen. Bristande avtalsenlighet kan dock inte fastställas om konsumenten vid den tidpunkt då säljavtalet slöts visste eller inte rimligtvis kunde ha varit omedveten om den bristande avtalsenligheten.
- En bristande avtalsenlighet som visar sig inom sex månader från leveransen av varan presumeras ha funnits vid tidpunkten för leveransen, om inte motsatsen bevisas eller när denna presumption är oförenlig med varans eller felets art.<sup>6</sup> Under de första sex månaderna efter köpet ligger bevisbördan på näringsidkaren att visa att varan inte är felaktig, medan det efter sex månader är upp till konsumenten att bevisa att varan inte är avtalsenlig. (Förutom i Portugal och, från 2016, Frankrike).
- Om köpet hävs måste näringsidkaren återbetala alla belopp du betalat under avtalet. Näringsidkaren måste också återbetala de utgifter du hade när du skickade tillbaka varorna.

### Om saker går fel – hur man framför klagomål

- Börja med att framföra ett klagomål till näringsidkaren skriftligt och klaga på felet. Förklara vad som är problemet, vad du vill att näringsidkaren ska göra åt det och när du vill ha det gjort. Bifoga en beskrivning av felet. Foton kan också hjälpa med att tydligt peka ut felet. Det är viktigt att du informerar näringsidkaren om du använder din ångerrätt eller om du klagar på en felaktig vara eller tjänst.

5 I vissa länder finns det en lagstadgad rätt till hjälp av banken när man betalar med kreditkort. Se ECC-Nets rapport "Chargeback in the EU/EEA. A solution to get your money back when a trader does not respect your consumer rights". [http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/chargeback\\_report\\_en.pdf](http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/chargeback_report_en.pdf)

6 EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier.

- Det är viktigt att veta att begreppet **reklamationsrätt** avser konsumentskydd enligt lag vid köp av felaktiga varor. Detta skydd är obligatoriskt enligt lag och kan därför inte avtals bort. Det är säljaren som ansvarar för felaktiga varor under konsumentlagstiftningen.
- Begreppet **garanti** avser garantigivarens viljeförklaring att ta ansvar för vissa fel i varan. Garantigivaren kan, t.ex. vara en tillverkare.
- Om du inte får något tillfredsställande svar från en näringsidkare i ett annat EU-land, Norge eller Island kan du kontakta det europeiska konsumentcentrumet (ECC) i landet du bor i för att få ytterligare råd och hjälp.

### Kan jag hållas ansvarig för förkomna och skadade varor?

Näringsidkaren ansvarar i allmänhet för varorna till dess att du tagit varorna i fysisk besittning. Detta innebär att näringsidkaren ansvarar för kostnaderna om varorna förloras eller skadas innan de levererats till dig. Om du anordnar transporten är det dock du som ansvarar för varorna så snart de levererats till transportföretaget.

Var medveten om att det är du som ansvarar för varorna till dess att säljaren mottar dem när du returnerar varor i enlighet med ångerrätten. Av den anledningen är det viktigt att returnera varor med rekommenderad post så att du kan få någon upprättelse från transportföretaget för skadade varor eller om varorna tappas bort.

Om en leverans mottas av dina grannar utan ditt förhandsmedgivande är det fortfarande näringsidkaren som är ansvarig. Detta gäller inte om leveransen sker till en tredje person som du godkänt.

### Din rätt till kundtjänst utan extra avgifter

Om näringsidkaren bedriver kundtjänst via telefon tillkommer det inte någon extra avgift utöver den vanliga samtalstaxan.<sup>7</sup> Näringsidkare är skyldiga att använda sig av vanliga telefonnummer som inte omfattas av någon speciell prissättning.

### Tilläggsbetalning

Näringsidkaren får inte kräva dig på några extra avgifter utöver det överenskomna priset utan ditt uttryckliga samtycke. Framför allt får näringsidkaren inte använda sig av förkryssade rutor för att erbjuda och ta betalt för ytterligare varor/tjänster.

Näringsidkaren får inte heller ta ut några extra avgifter för betalning med kreditkort (eller för något annat betalningssätt) än vad det faktiskt kostar honom/henne att erbjuda ett sådant betalningssätt.

Var uppmärksam på valutaomräkningar och avgifter som kan öka det slutgiltiga priset.

<sup>7</sup> I Österrike har avtalet redan ingåtts. Enbart för direktlinjer till kundtjänster som hänvisar till ett ingått avtal får avgiften inte vara högre än den vanliga samtalskostnaden.



The ECC-Network is co-funded by the European Commission DG Health and Consumers and by the Member States. This product has been coordinated and written by the following ECC offices.

ECC Denmark ECC Finland ECC Ireland ECC Sweden