

Marknadsföring, försäljning till konsument, webbshop och produktsäkerhet

**Konsumentverket
Erik Fröcklin**

Konsumentverket

- Generaldirektör och konsumentombudsman (KO) är Cecilia Tisell.
- Cirka 170 anställda.
- Tre avdelningar: konsumentskydd, konsumentstöd och verksamhetsstöd.
- Flertalet enheter, såsom enheter för produktsäkerhet, konsumentupplysning, kunskapsstöd, kommunikation, analys etc.
- www.konsumentverket.se
- Konsumentverket finns även på [Facebook](#) och [Twitter](#).

Konsumentverket

Arbetar med:

- tillsyn mot företag (marknadsföring, avtalsvillkor etc.)
- överenskommelser med näringslivet
- varors och tjänsters säkerhet
- oberoende vägledning till konsumenter (Hallå Konsument)
- privatekonomiska frågor
- att utbilda och ge stöd till kommunernas konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning
- att stärka unga att bli medvetna konsumenter
- att kartlägga och analysera konsumenters situation och förutsättningar på olika marknader

Översikt presentation

- Lagar
- Marknadsföra företaget och produkten
- Sälja varor till konsumenter (inklusive särskilt om livsmedel, kosmetika och textilier)
- Sälja tjänster till konsumenter
- Vilka krav gäller för en webbshop? (inklusive särskilt om konsumentens ångerrätt)
- Produktsäkerhet

Lagar

T.ex.:

- Marknadsföringslagen (2008:486)
 - Prisinformationslagen (2004:347)
- Produktsäkerhetslag (2004:51) (produktsäkerhetslagen)
- Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) (distansavtalslagen)
- Konsumentköplagen (1990:932)
- Konsumenttjänstlagen (1985:716)

Marknadsföra företaget och produkten

- Marknadsföringslagen gäller när **näringsidkare marknadsför produkter i sin näringsverksamhet.**
- Med marknadsföring avses inte endast reklam eller annonser.
- Med marknadsföring avses så gott som all kontakt mellan näringsidkare och konsument, även meddelanden, beteenden och åtgärder efter ett köp eller en leverans.

Förbud mot vilseledande marknadsföring

Huvudprincip i marknadsföringslagen:

"All marknadsföring ska vara vederhäftig"

- Principen innebär att all marknadsföring ska vara sann.
- Marknadsföringen bedöms med utgångspunkt i hur den uppfattas av **genomsnittskonsumenten** vid en **översiktlig läsning** eller **hastig konfrontation**.
- Näringsidkare är skyldiga att kunna styrka att marknadsföringen är vederhäftig.

Hur kan ett vilseledande uppkomma?

- Marknadsföringen innehåller **felaktiga uppgifter**.
- Marknadsföringen utelämnar **väsentlig information**.
- Marknadsföringen är så **otydlig eller oklar** att det korrekta budskapet inte uppfattas av konsumenten.

Vilken vilseledande marknadsföring kan förbjudas?

- Marknadsföring med **sannolik ekonomisk påverkan**.

Att se upp med i marknadsföringen

- **Långtgående påståenden** om t.ex. företaget, produkten eller priset.
- **Miljöpåståenden.**
- **Hälsopåståenden.**
- **Jämförelser** med andra näringsidkare.
- **Realisationer.**
- Rikta **köppuppsmaningar till barn.**

Att se upp med i marknadsföringen

- Särskilda uttryck i prisinformationen, t.ex. **”förrpris”, ”specialpris” eller ”nupris”**.
- Uppmaningar till snabba köp, t.ex. ”passa på, lagret räcker inte allt för länge”.
- **Piratkopierade** produkter.
- Påstå att **ångerrätten eller reklamationsrätten** är en del av det egna erbjudandet
- Tävlingar och **lotterier** i marknadsföringen

Sälja varor till konsumenter

- Konsumentköplagen.
- Lagen är tvingande till förmån för konsumenten.
- Innehåller bl.a. regler om:
 - Dröjsmål
 - Fel i varan
 - Reklamation
 - Påföljd vid dröjsmål och fel i varan
 - Skadestånd
 - Avbeställning

Sälja varor till konsumenter: Företagets ansvar

- Ansvar för att:
 - Leverera i tid
 - Leverera en felfri vara
- Om ingen leveranstid är avtalad, ska varan leverans ske utan onödigt dröjsmål och senast **30 dagar** efter att avtalet ingicks.
- Fel som visar sig inom **6 månader** efter varans avlämnande förutsätts ha funnits vid avlämnandet.
- Reklamationsfrist är 3 år.
- Ansvaret för sålda produkter upphör inte när UF-företaget avvecklas.

Sälja varor till konsumenter: Konsumentens rättigheter

- Avbeställa varan innan den har avlämnats.
- Hålla inne med betalningen och kräva **fullgörelse** eller **häva** köpet **vid dröjsmål**.
- Hålla inne med betalning och kräva **avhjälpan**, **omleverans**, **prisavdrag** eller **häva** köpet vid **fel i varan**.
- Kräva **skadestånd** vid dröjsmål eller fel i varan (skadeståndet ska försätta köparen i samma ekonomiska position som om näringsidkaren hade fullgjort avtalet på rätt sätt)

Försäljning av livsmedel, kosmetika och textilier

Livsmedel:

- Regler om märkning samt hälso- och näringspåståenden.
- **Ingrediensförteckning** krävs när produkten är tillverkad av flera ingredienser.
- Vissa livsmedel måste ursprungsmärkas, såsom honung.
- Se upp med vilka **hälso- och näringspåstående** som görs om produkten.
- Endast påståenden godkända av EU-kommissionen får göras.
- **Livsmedelverket** är kontrollmyndighet.

Försäljning av livsmedel, kosmetika och textilier

Kosmetika:

- Tvål, handkräm, smink, parfym, etc.
- Regler om säkerhet, oönskade effekter, rapportering, produktinformation, märkning och marknadsföring.
- Ansvarig person är exempelvis den som tillverkar, importerar eller säljer under eget namn och säljer produkt som har ändrats.
- **Läkemedelsverket** är kontrollmyndighet.

Försäljning av livsmedel, kosmetika och textilier

Textilier:

- Kläder, gardiner, filter, etc.
- Regler om säkerhet och märkning.
- Säkerhet:
 - Produkten ska vara säker, exempelvis vad avser brandrisk i kläder.
 - Särskilda krav vad gäller barnkläder.

Försäljning av livsmedel, kosmetika och textilier

Textilier, fortsättning:

- Märkning och etikettering:
 - Produkten ska vara märkt, etiketterad eller åtföljd av handelsdokument i enlighet med **EU:s textilförordning**.
 - Märkning eller etikettering med information om **fibersammansättningen**.
 - På den svenska marknaden ska märkningen eller etiketteringen vara **på svenska**.
 - Inget lagkrav på att produkten ska ursprungsmärkas.
 - Inget lagkrav på märkning eller etikettering med skötselråd.
- **Konsumentverket** är kontrollmyndighet.

Sälja tjänster till konsumenter

- Konsumenttjänstlagen.
- Lagen är tvingande till förmån för konsumenten.
- Innehåller bl.a. regler om:
 - Dröjsmål
 - Fel i tjänsten
 - Reklamation
 - Påföljd vid dröjsmål och fel i varan
 - Skadestånd
 - Avbeställning

Sälja tjänster till konsumenter

Företaget ansvar:

- Utföra tjänsten **fackmässigt**.
- Ta tillvara på konsumentens intressen och **samråda**.
- Informera om behov av **tilläggsarbete** eller utföra tilläggsarbete som behövs för att undvika allvarlig skada.
- **Avråda** om tjänsten inte är till rimlig nytta för konsumenten
- Ansvar för att:
 - Slutföra tjänsten i tid
 - Utföra tjänsten felfritt
- Ansvaret för sålda tjänster upphör inte när UF-företaget avvecklas.

Sälja tjänster till konsumenter: Konsumentens rättigheter

- Avbeställa tjänsten
- Betala skäligt pris, om inte priset följer av avtalet.
- Rätt att få specificerad räkning.
- Hålla inne betalningen och kräva att **tjänsten fullgörs** eller **häva avtalet vid dröjsmål**.
- Hålla inne med betalningen, kräva **avhjälpande, prisavdrag** eller **häva avtalet** vid fel i tjänsten.
- Reklamationsfrist **3 år**, eller i fråga om arbete på t.ex. mark eller på byggnader, i **10 år** efter att uppdraget avslutades.
- Kräva **skadestånd** vid dröjsmål eller fel i tjänsten.

Sälja tjänster till konsumenter: Hantverkarformuläret

- Framtaget av Konsumentverket, Villaägarnas Riksförbund och Sveriges Byggindustrier
- Kan laddas ner kostnadsfritt från www.konsumentverket.se
- Avsett att användas vid anbud och avtal avseende reparations-, ombyggnads- och tillbyggnadsentreprenader när beställaren är konsument.
- Behandlar viktiga punkter såsom vilket arbete som ska utföras, vad som inte ingår i arbetet, avrådande, priset för arbetet, när arbetet ska vara klart osv.
- Notera: när hantverkarformuläret används, gäller också tillhörande allmänna bestämmelser.

Vilken information ska finnas i en webbshop?

- Informationskrav finns i exempelvis:
 - **Distansavtalslagen**
 - Lag (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (e-handelslagen)
 - Lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Vilken information ska finnas i en webbshop?

Exempel:

- Namn, organisationsnummer och kontaktuppgifter
- Varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper
- Varans pris och tillkommande kostnader (såsom fraktkostnad)
- Villkor för betalning och leverans (exempelvis hur leverans sker och leveranstid)
- Vad som gäller om ångerrätten
- Vad som gäller om reklamationer

Konsumentens ångerrätt

- Ångerfrist 14 dagar.
- Vid köp av varor börjar ångerfristen att löpa när konsumenten har fått varan i sin besittning, vid köp av tjänster börjar ångerfristen att löpa när avtalet har ingåtts.
- Konsumenten utövar ångerrätten genom att lämna företaget ett meddelande om detta.
- Om konsumenten utövar sin ångerrätt ska samtliga kostnader återbetalas till konsumenten.
- När konsumenten utövar sin ångerrätt kan konsumenten bli ersättningsskyldig t.ex. för varans värdeminskning eller för den del av en tjänst som har utförts.
- Ångerrätten kan vara undantagen, t.ex. för vissa varor samt för tjänster som har fullgjorts och under vissa förutsättningar.
- Ångerrätten är undantagen avtal som ingås utanför näringsidkarens fasta affärslokaler om det totala priset understiger 400 kr.

Konsumentens ångerrätt:

Tips

- Konsumentverkets **standardmall för information om ångerrätten**.
- Standardmallen kan användas på en webbplats för att enkelt uppfylla informationskrav angående ångerrätten.
- <http://www.konsumentverket.se/for-foretag/konsumentratt-for-foretagare/lagen-om-distansavtal-och-avtal-utanfor-affarslokaler/>

Produktsäkerhet

- Produktsäkerhetslagen
- Lag (2011:579) om leksakers säkerhet
- Varierande ansvar för produkten (tillverkare, importör eller distributör). Om företaget säljer en produkt **under eget namn** eller säljer en **produkt som företaget har ändrat**, får företaget så kallat **”tillverkansvar”**.
- Kontrollera att produkten har rätt märkning och varningar (varningstexter, instruktioner och säkerhetsinformation).
- Varningar ska vara på svenska.
- Exempel på märkning: CE-märkning (för vissa produkter), spårbarhetsmärkning (serienummer etc.) samt tillverkarens namn och postadress.
- Om tillverkaren inte finns inom EU, ska istället importörens namn och kontaktuppgifter anges.

Produktsäkerhet

- Konsumentverket är kontrollmyndighet.
- Även **Kemikalieinspektionen** och **Elsäkerhetsverket** kan vara kontrollmyndigheter.
- Elsäkerhetsverket har ansvar för elektriska produkter, såsom mobiltelefonladdare.

Produktsäkerhet: Tips

- Ta reda på vilken lagstiftning som är tillämplig och vad som gäller för **just den produkt** som företaget säljer:
 - Vilka krav måste vara uppfyllda för att produkten ska få säljas i Sverige/inom EU?
 - Vad måste företaget göra när företaget importerar (märkning, kontroll, dokumentation etc.)? Vad får företaget inte göra?

Avslutning

- Sök information via webben, besök myndigheters webbplatser och kontakta myndigheter
- Konsumentverkets företagsidor: <http://www.konsumentverket.se/for-foretag/>

Kontaktuppgifter

Erik Fröcklin

erik.frocklin@konsumentverket.se

054 – 19 40 73