

Distans- och hemförsäljningslagen

Distans- och hemförsäljningslagen gäller när ett företag säljer varor eller tjänster till en konsument på distans, till exempel via e-handel. Den här lathunden handlar om de delar i lagen som är viktiga för distanshandel.

Lagen är tvingande till konsumentens fördel. Det betyder att en säljare inte får ge konsumenten sämre villkor än de som finns i lagen. Men om en vara tillverkas speciellt efter en köparens önskemål får säljaren och köparen skriftligen komma överens om att ångerrätten inte gäller.

Information före köp

Säljaren måste ge viss information om företaget och det företaget säljer. Informationen ska vara tydlig och enkel att förstå. Här är exempel på vad säljaren måste informera om innan ett köp:

- företagets namn och adress
- varans eller tjänstens egenskaper, det vill säga vad den är till för och kan användas till
- varans eller tjänstens pris, inklusive skatter och avgifter
- leveranskostnader
- hur köparen ska betala och hur leveransen kommer att utföras
- ångerrätten och vad den innebär.

Information efter köp

När en kund köper en vara eller en tjänst finns det mer information som säljaren måste ge till köparen. Detta måste säljaren informera om efter att ett köp har ingåtts:

- en bekräftelse på ovanstående punkter ska ges senast när varan eller tjänsten levereras och vara i så kallad läsbar och varaktig form, till exempel på papper eller i e-post
- information om ångerrätten och uppgifter om vart köparen ska vända sig för att använda sin ångerrätt
- adress, och telefonnummer eller e-postadress, dit köparen kan vända sig med klagomål
- information om service och garantier om köpet innehåller detta
- om köpet innehåller ett tillsvidareavtal eller ett avtal som är längre än ett år ska köparen få information om hur avtalet kan sägas upp.

Ångerrätten

Köparen har 14 dagar på sig att ångra sitt köp genom att meddela det till säljaren. Det finns flera delar som är viktiga att känna till om ångerrätten.

- Ångerrätten gäller från dagen köparen tar emot varan eller dagen avtalet ingicks om det gäller en tjänst.
- Om säljaren inte har informerat köparen om ångerrätten har köparen ett års ångerrätt.
- Om säljaren missar att ge någon annan information har köparen rätt till tre månaders ångerrätt.
- Köparen har rätt att undersöka varan men den måste vara i väsentligen oförändrat skick för att köparen ska kunna ångra köpet.
- Ångerrätten gäller även om köparen varit tvungen att förändra varan för att kunna undersöka den.
- Köparen ska skicka tillbaka varan till säljaren och köparen ska betala kostnaderna för returfrakten.
- Säljaren ska betala tillbaka allt köparen har betalat, inklusive fraktkostnader. Återbetalningen ska göras snarast och senast inom 30 dagar från det att köparen ångrat sig.

Kom ihåg

Kom ihåg att det finns fler lagar som gäller företag som säljer varor eller tjänster på distans. Exempel på lagar som kan vara viktiga för en säljare att känna till är

- konsumentköplagen
- konsumenttjänstlagen
- e-handelslagen.