



När du har köpt en
produkt som har brister

Innehåll

Samarbete är nödvändigt när brister upptäckts	5
Du som upptäcker en brist ska alltid kontakta säljaren	5
Säljaren är skyldig att åtgärda de brister som finns	5
Se till att undvika farliga produkter	6
Du kan anmäla elektriska produkter till Elsäkerhetsverket	7
Vad ditt avtal med säljaren innebär	9
Avtalet mellan dig och säljaren	9
Konsumentens särskilda rättigheter - konsumentköplagen	9
Stöd till dig när du vill reklamera en felaktig produkt	10
Regler som gäller när du inte är konsument - köplagen	11
Tvistlösning	11
När produkten har orsakat skador	13
Skadestånd enligt konsumentköplagen	13
Produktansvarslagen	13
Skadeståndslagen	13
Du har ett eget ansvar	15
Säker användning och underhåll	15
Om du tillverkar en produkt gäller särskilda regler	15
Generella bestämmelser	15
Checklista – Före köp, vid användning och om du upptäcker fel	16



POSTADRESS	Box 4, 681 21 Kristinehamn
TEL	010-168 05 00
FAX	010-168 05 99
E-POST	registrator@elsakerhetsverket.se
WEBB	www.elsakerhetsverket.se

NÄR DU HAR KÖPT EN PRODUKT SOM HAR BRISTER
DIARIENUMMER 17EV13659

FOTO	Daniel Dahlgren, Mostphotos och Adobe Stock
TRYCK & LAYOUT	Universitetstryckeriet, Karlstad 2017

Vi vill alla ha trygg el och säkra produkter i samhället. Vad du gör när du upptäcker brister hos en elektrisk produkt bidrar till om vi når dit. Ska vi kunna förebygga skador krävs det att köpare och säljare samarbetar.

Det är viktigt att du känner till var ansvaret ligger när en produkt har brister, och vilka rättigheter du har som köpare. Det finns också råd och stöd att få om du behöver det.

Som konsument har du alltid ett eget ansvar för vilka produkter du köper, samt hur du sedan använder och sköter om dem. Om det är du själv som orsakat skada, genom att inte sköta om eller använda din produkt så som anges i bruksanvisningar och säkerhetsinformation, får du inte ersättning om produkten går sönder. Det kan också innebära att du blir skadeståndsskyldig för skador som du orsakar andra.

Säljare ansvarar för de brister som beror på fel i själva produkten. I dessa fall har de som säljer produkten ett stort ansvar för att undvika skador. Denna broschyr handlar i första hand om vad du som köpare gör i en sådan situation.

Elsäkerhetsverkets roll är att ta fram regler som hjälper till att skapa tryggare el i samhället. Som myndighet kan vi dessutom göra marknadskontroll, det vill säga köpa in och testa produkter efter olika krav som finns i lagar och regler. Även om det i grunden är de som säljer produkter (tillverkare, importörer och distributörer) som ska se till att produkter är säkra kan vi alla påverka elsäkerheten i Sverige. Genom denna broschyr vill vi ge dig de verktyg du behöver för att påverka din egen och andras elsäkerhet.

För den som säljer produkter har vi tagit fram motsvarande information, se ”När du har sålt en produkt som har brister”.



Samarbete är nödvändigt när brister upptäckts

Det här avsnittet handlar om vad som gäller när en produkt är farlig eller på annat sätt inte uppfyller de krav som gäller för den. Då blir du som konsument en del av en gemensam insats för att åtgärda bristerna, tillsammans med säljare, importör och tillverkare.

Du som upptäcker en brist ska alltid kontakta säljaren

När du misstänker att det finns ett fel i en elektrisk produkt ska du alltid börja med att kontakta det företag som du köpt produkten av. Företaget ska ta emot informationen från dig och ta reda på om det finns något fel.

Att du tar kontakt med försäljaren är avgörande för att förhindra olyckor.

Om det av någon anledning känns lättare kan du istället vända dig till tillverkaren eller importören. Hela ledet med tillverkare, importör och säljare (distributörer) har ett ansvar och en skyldighet att samarbeta med varandra för att hantera felaktiga produkter.

Säljaren är skyldig att åtgärda de brister som finns

Om det är fel på produkten ska säljaren vidta så kallade korrigerande åtgärder. Vilka åtgärder som behövs beror på vad felet är. Ibland kan det vara tillräckligt med att du får kompletterande information om hur produkten ska användas, men det kan också krävas att produkten ändras, byts ut eller till och med återkallas om den är farlig att använda.

Om felet endast beror på felaktig användning eller bristande underhåll krävs ingen åtgärd från säljaren. Då får du helt enkelt köpa en ny produkt!

Se till att undvika farliga produkter

Ansvar för att elektriska produkter uppfyller kraven ligger hos de som tillverkar och säljer produkterna. Ändå dyker det upp produkter med brister på den svenska marknaden. Se därför till att göra vissa kontroller själv innan du köper en produkt.

Tänk till vid privatimport

Idag är det möjligt att via exempelvis webbplatser köpa elektriska produkter som är gjorda för användning i andra delar av världen. Det kallas privatimport. Vid privatimport finns det ingen tillverkare, importör eller säljare som har sett till att produkten är säker att använda i Sverige.

Det viktigaste du kan göra för att få en säker produkt är att köpa sådant som är gjort för att användas i Sverige.

Välj noga vem du köper produkter av

Ett krav och en viktig del i produktsäkerheten är att tillverkare och säljare av elektriska produkter arbetar med att undvika skador, till exempel genom att vidta åtgärder om brister upptäcks. Det arbetet blir svårare om du köper en produkt av ett företag som inte går att nå om du får problem med produkten. Det kan också vara så att de i sin tur inte når dig med varningsinformation, information om återkallelser, med mera.

Kontrollera produkten

Innan köp bör du se till att själv kontrollera att den elektriska produkten uppfyller vissa grundläggande krav. Om de inte uppfylls finns det en risk att produkten inte heller uppfyller andra viktiga säkerhetskrav. Kontrollera därför alltid följande.

- Har produkten ett CE-märke? För vissa elektriska produkter finns undantag från kravet på CE-märkning. Om du inte hittar ett CE-märke - fråga säljaren vad som gäller.
- Är produkten märkt med tillverkarens och importörens namn och kontaktuppgifter?
- Har produkten de säkerhetsanvisningar och bruksanvisningar som behövs? Dessa ska vara på svenska.
- Har produkten en stickpropp som kan användas i Sverige?

Om något av detta saknas bör du fråga säljaren om det. Får du inte tillfredsställande svar bör du fundera på om du vill köpa produkten av den säljaren.

Håll koll på återkallelser och försäljningsförbud

När ett fel har upptäckts kan tillverkaren eller den som säljer produkten välja att göra en återkallelse. Kanske sker det innan du själv upptäcker felet. Vid en återkallelse kommer företaget att försöka kontakta dig som köpt produkten. Var uppmärksam på återkallelser via exempelvis tidningsannonser, företagens webbplatser och skyltar i butiken.

Det finns också webbplatser som samlar information om återkallelser.

- www.elsakerhetsverket.se
Här kan du prenumerera på försäljningsförbud samt återkallelser som företagen själva väljer att göra.
- www.marknadskontroll.se
Samlad information om marknadskontroll av produkter.
- ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts
Hos Rapex (Rapid Alert System) finns samlad information för EU-länderna.
- globalrecalls.oecd.org
OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) har en global sammanställning av återkallelser.

Tänk på att det kan gå snett även om det inte är fel på produkten

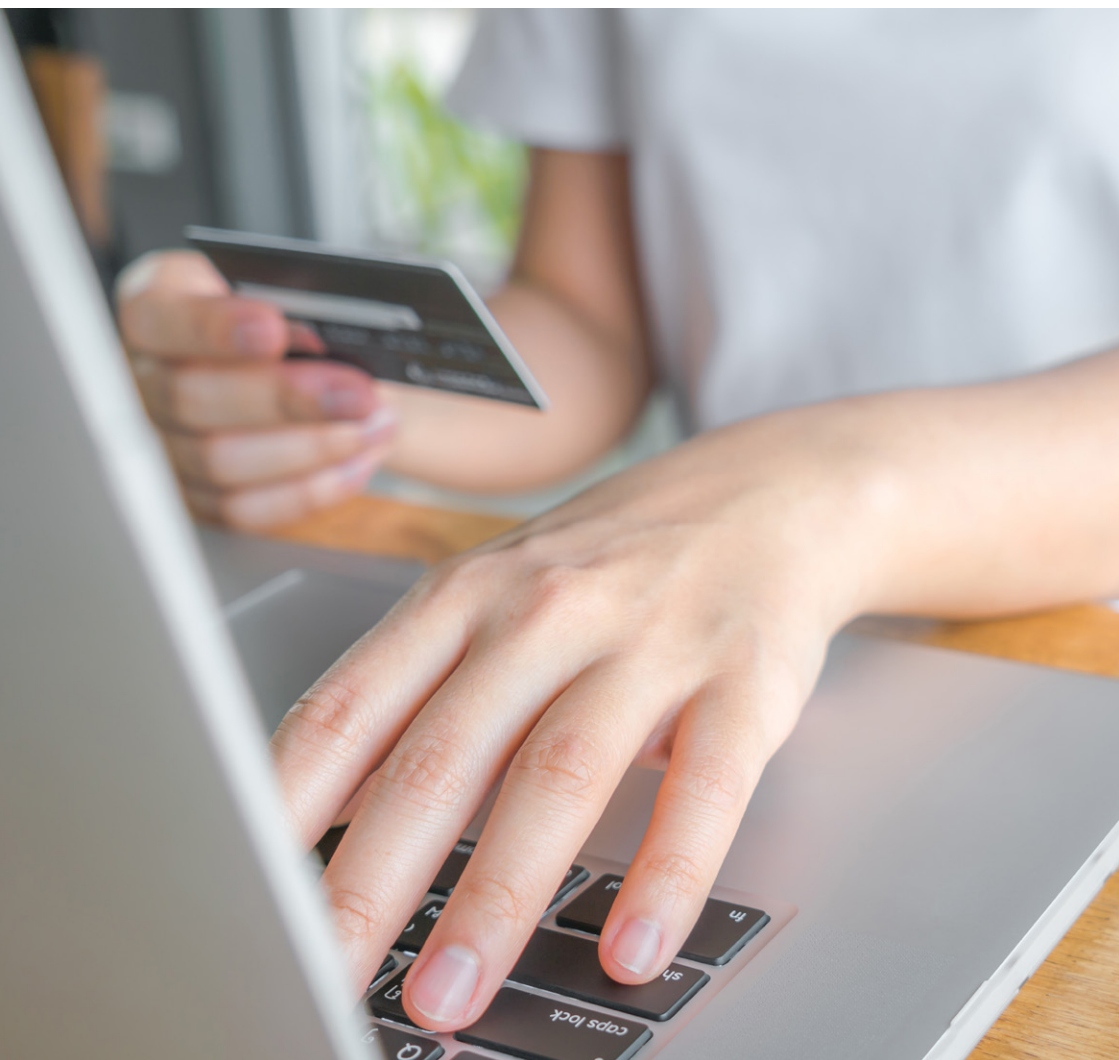
Det kan uppstå incidenter eller till och med olyckor med en produkt även om det inte är fel på själva produkten. En produkt som inte sköts om eller används på rätt sätt kan också orsaka skada. Om det inte är ett sådant fel där ansvaret ligger hos tillverkaren eller säljaren får du helt enkelt sluta att använda produkten och köpa en ny.

Du kan anmäla elektriska produkter till Elsäkerhetsverket

Till Elsäkerhetsverket kan du anmäla elektriska produkter som inte uppfyller kraven. Anmälan hamnar då i ett register hos oss. Vi arbetar löpande med anmälningarna och gör olika typer av åtgärder, beroende på omständigheterna

i det enskilda fallet. Anmälningarna hjälper Elsäkerhetsverket i tillsynen av dem som säljer elektriska produkter, men tänk på att det är du själv som måste ha kontakt med säljaren om du vill att din produkt ska åtgärdas. Relationen mellan dig och säljaren kan vi inte lägga oss i.

För att reda ut situationen för dig själv, eventuellt få ersättning eller utbytt produkt, och trygga situationen för andra köpare ska du alltid vända dig till den som säljer produkten. Tillverkaren eller importören går också bra att kontakta, de har alla ett ansvar för produkten.



Vad ditt avtal med säljaren innebär

Det första avsnittet handlade om vad som gäller när produkter är farliga eller på annat sätt inte uppfyller kraven. I detta avsnitt beskriver vi vilka rättigheter och skyldigheter som följer av det avtal som gäller mellan dig och den som du har köpt produkten av.

Avtalet mellan dig och säljaren

När du köper en produkt har du och säljaren ett avtal er emellan, oavsett om ett skriftligt avtal upprättats eller ej. En produkt som inte uppfyller detta avtal kan ha ett så kallat köprättsligt fel.

Tänk på att du har ett avtal med säljaren. Om produkten är felaktig ska du reklamera direkt.

Vid köprättsliga fel kan du reklamera produkten och ha rätt till vissa åtgärder från säljaren. Produkten kan vara fel även om produkten inte har några brister utifrån de produktregler som gäller och som beskrivs i det första avsnittet. Detta är en fråga mellan dig och den du köpt produkten av.

Konsumentens särskilda rättigheter - konsumentköplagen

Om du är konsument har du särskilda rättigheter enligt bland annat konsumentköplagen. Om en produkt har ett så kallat köprättsligt fel kan du, precis som alla andra köpare, reklamera produkten och kräva åtgärder. Skillnaden är att för konsumenter beskrivs särskilt vad som anses vara köprättsliga fel, oavsett vad som avtalats, se 16 – 21 a §§ konsumentköplagen. Konsumenträttigheterna gäller alltid.

En produkt som har sådana brister att dess användning medför påtaglig fara för liv eller hälsa är alltid felaktig och kan reklameras, men det finns andra exempel på när produkten anses fel, även när den inte är farlig.

Exempel på köprättsliga fel i produkter.

- Produkten överensstämmer inte med vad du har avtalat med säljaren, till exempel vad gäller mängd eller kvalitet.
- Produkten saknar bruksanvisning.
- Säljaren har inte gett information om detaljer om varan som du borde ha fått.
- Säljaren har installerat produkten och installationen är felaktig.
- Produkten är i sämre skick än vad du hade kunnat förutsätta utifrån varans pris, ålder, med mera.

Om det är fel på varan ska du reklamera felet till säljaren, som då ska vidta åtgärder. Vilka åtgärder som ska vidtas beror på vad felet är.

Undersökningsavgift

I vissa fall har säljaren rätt att få ersättning för kostnader för den undersökning som görs om syftet är att ta reda på om det är ett fel på varan.

Du kan läsa mer om så kallad undersökningsavgift och när den får krävas på Hallå konsumenters webbplats:
hallakonsument.se/klaga-angra-eller-anmala/klaga-angra-eller-anmala/undersokningsavgift

Stöd till dig när du vill reklamera en felaktig produkt

Hallå konsument är en rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hit kan du som konsument vända dig när du har frågor köp av varor och tjänster, reklamationer och tvister. Du hittar deras webbplats på hallakonsument.se.

Hos Hallå konsument hittar du bland annat:

- Information om vad konsumentköplagen innebär.
hallakonsument.se/klaga-angra-eller-anmala/vad-lagen-sager/konsumentkoplagen
- Klagoguiden, som hjälper dig att klaga på rätt sätt. Du får också information om var det finns hjälp och stöd att få.
hallakonsument.se/klagoguide

Regler som gäller när du inte är konsument - köplagen

Köplagens bestämmelser är så kallat dispositiva. Det innebär att man kan frångå köplagens regler genom att avtala om att andra villkor ska gälla. I dessa fall är det ännu viktigare att ha koll på avtalets faktiska innehåll.

Läs mer om köplagen på Riksdagens webbplats:

riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/koplag-1990931_sfs-1990-931

Tvistlösning

I första hand är det alltid mellan dig och säljaren som frågan ska lösas. Blir ni inte överens efter dialog finns det alternativa vägar för att lösa tvisten. Om du som köpare vill gå vidare med frågan, finns det olika alternativ.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Om du är konsument kan du vända dig till ARN. De prövar tvister kostnadsfritt mellan konsumenter och företag. På ARN:s webbplats finns information om vad som händer och hur du gör en anmälan.

Läs mer om anmälan på Allmänna reklamationsnämndens webbplats: arn.se

Allmän domstol

Tvisten kan även prövas i allmän domstol, om du gör en stämningsansökan. I dessa fall bör du känna till att du kan bli skyldig att betala företagets rättegångskostnader.

Läs mer om tvister på Domstolsverkets webbplats: domstol.se/tvist



När produkten har orsakat skador

Utöver de regler som gäller för produkters säkerhet (avsnitt ett) och ditt avtal med säljaren (avsnitt två) finns det ersättningsregler när fel i produkten orsakar skador på annat än själva produkten.

Skadestånd enligt konsumentköplagen

Utöver ersättning för själva produkten kan du ha rätt till ersättning för kostnader som du fått på grund av felet på produkten, se 30-31 §§ konsumentköplagen. Tänk på att du själv måste bidra till att begränsa skadorna, annars får du ingen ersättning.

Frågan om skadestånd tar du upp med säljaren i samband med din reklamation. Se avsnitt två för mer information.

Produktansvarslagen

Produktansvarslagen innebär att skadestånd ska betalas för personskador och även vissa sakskador när en produkt har orsakat skador på grund av en säkerhetsbrist i produkten. I första hand gäller ansvaret för tillverkare och importörer (inklusive de som säljer produkter med det egna namnet eller varumärket på), men alla som har tillhandahållit produkten kan bli skadeståndsskyldiga om det inte framgår vem som är tillverkar eller importör av produkten.

Skadeståndslagen

Det finns bestämmelser om skadestånd i såväl köplagen som konsumentköplagen, se avsnitt två. Skadeståndslagen kompletterar dessa bestämmelser eftersom lagen gäller även i situationer när det inte finns ett avtal mellan den som orsakar skadan och den som drabbas av den. Man kan förenklat säga att skadeståndslagen innebär att säljaren (och även du själv) har ett ansvar att agera aktsamt. Om någon inte gör det och därför orsakar en skada på en annan person eller någons egendom är denne skyldig att ersätta skadan.



Du har ett eget ansvar

Du måste alltid se till att sköta om och använda dina produkter på ett säkert sätt. Det är en förutsättning för att du ska kunna få ersättning när brister upptäcks och för att du själv inte ska bli skadeståndsskyldig.

Säker användning och underhåll

Du som använder en produkt har också ett ansvar för att produkten är säker för dig och din omgivning. Du ska se till att ta hand om och använda den på ett sätt som inte ökar risken för att den blir farlig. Det finns två särskilda regler i elsäkerhetslagen som gäller för dig och dina produkter.

- 17 § Den som innehar en elektrisk utrustning ska se till att den underhålls på ett godtagbart sätt och används på ett sätt som inte riskerar säkerheten.
- 18 § Den som använder en elektrisk utrustning ska försäkra sig om att den är säker för användning.

Tips om hur du sköter om dina produkter och vad du ska tänka på hittar du på Elsäkerhetsverkets webbplats:

www.elsakerhetsverket.se/privatpersoner

Om du tillverkar en produkt gäller särskilda regler

Tänk på att om du tillverkar en ny produkt, eller ändrar på en befintlig på ett sätt som tillverkaren inte avsett, är det du själv som ska se till att den är säker.

Om du dessutom säljer produkter till andra omfattas du av samma regler som andra tillverkare. Till exempel ska produkten uppfylla alla relevanta produktkrav.

Generella bestämmelser

Kom också ihåg att de allmänna straffrättsliga och skadeståndsrättsliga bestämmelserna även gäller dig. Om du genom oaksamhet orsakar skada på annan så kan ansvar utkrävas i olika former.

När du har köpt en produkt med brister

Checklista

Före köp

- Har du kontrollerat att produkten uppfyller vissa grundläggande krav vid köpet? Har produkten
 - CE-märkning,
 - bruksanvisning och säkerhetsinformation på svenska,
 - märke med tillverkarens namn och kontaktuppgifter och
 - märke med importörens namn och kontaktuppgifter (gäller endast om produkten tillverkats utanför EU/EES)?
- Har du kontrollerat att produkten är gjord för att användas i Sverige?
- Har du kontrollerat att produkten går att använda på det sätt som du har tänkt?
- Vet du hur du kontaktar säljaren om du har frågor om produkten eller liknande?

Vid användning

- Använder du produkten på det sätt som står i anvisningarna?
- Kontrollerar du löpande att produkten inte slitits ut eller behöver renoveras för att kunna användas?

Om du upptäcker fel

- Har du upptäckt en risk för skada? Då ska du sluta använda produkten och se till att ingen annan kan använda den.
- Har du kontaktat försäljningsstället eller tillverkaren av produkten?
- Har du anmält produkten till Elsäkerhetsverket? Tänk på att ansvaret ligger hos olika myndigheter beroende på produkttyp. Du hittar hela listan hos Marknadskontrollrådet, se marknadskontroll.se



ELSÄKERHETSVERKET