

**Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av konsumentskyddslagen och av 88 § i elmarknadslagen**

**PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL**

I denna proposition föreslås att konsumentskyddslagen och elmarknadslagen ska ändras. Genom ändringarna genomförs direktivet om konsumenträttigheter.

Bestämmelserna i kapitlet om hemförsäljning och distansförsäljning i konsumentskyddslagen behöver ses över i sin helhet. Utöver det förutsätter direktivet ändringar i bestämmelserna om avlämnande, risken för varan och dröjsmål i kapitlet om konsumentköp i konsumentskyddslagen. Det föreslås att vissa av de ändringar som direktivet förutsätter genomförs genom bestämmelser som tas in i det kapitel i konsumentskyddslagen som gäller marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer.

Näringsidkarens skyldighet att lämna information ska bli mer heltäckande än för närvarande vid både hemförsäljning och distansförsäljning och vid handel av annat slag. Begreppet hemförsäljning ska ges en vidare definition än tidigare. Den viktigaste ändringen är att erbjudande av konsumtionsnyttigheter någon annanstans än i näringsidkarens affärslokaler betraktas som hemförsäljning också när näringsidkaren anländer till platsen på konsumentens uttryckliga begäran för att erbjuda konsumenten den konsumtionsnyttighet denne ber om och parterna i det sammanhanget ingår ett avtal eller konsumenten lämnar ett bindande anbud för det.

Konsumentens rätt att frånträda ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal utvidgas jämfört med nuläget. Det nya är t.ex. att konsumenten ska kunna utöva sin ånger rätt också när en tjänst har börjat utföras med

konsumentens samtycke, men ännu inte slutförts. I så fall ska konsumenten dock betala ersättning för arbete eller någon annan prestation som redan utförts. I framtiden ska informationen om frånträde ges på ett entydigt sätt. För närvarande betraktas också enbart återsändande av varan som ett meddelande om frånträde. Om avtalet frånträds ska konsumenten i fortsättningen också som regel stå för de direkta kostnaderna för att återsända varorna, om inte näringsidkaren har förbudit sig att stå för dem eller underlåtit att informera konsumenten att denne ska stå för dem.

Vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren har ingått får näringsidkaren inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger den taxa som anges i konsumentens anslutningsavtal eller en kalkylmässig normaltata som motsvarar den. Endast avtal som gäller finansiella tjänster och finansiella instrument ska lämnas utanför bestämmelsens tillämpningsområde. Man ingriper särskilt i de kostnadsfall som finns inom näthandeln, dels genom att näringsidkaren åläggs en skyldighet att uttryckligen nämna betalningsskyldigheten i samband med beställningsknappen, dels genom att konsumentens betalningsskyldighet inte får basera sig på s.k. förkryssade rutor.

Direktivet ska genomföras senast den 13 december 2013 och dess bestämmelser ska tillämpas från och med den 13 juni 2014. I enlighet med detta avses lagarna träda i kraft den 13 juni 2014.

## INNEHÅLL

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL .....	1
INNEHÅLL .....	2
ALLMÅN MOTIVERING .....	4
1 DIREKTIVET OM KONSUMENTRÄTTIGHETER .....	4
1.1 Allmänt .....	4
1.2 Direktivets innehåll .....	4
Tillämpningsområde .....	4
Definitioner .....	5
Förhandsinformation vid annan försäljning än hemförsäljning och distansförsäljning .....	5
Förhandsinformation och avtalets form vid hemförsäljning och distansförsäljning .....	6
Ångerrätt vid hemförsäljning och distansförsäljning .....	7
Övriga bestämmelser .....	8
2 NULÄGE .....	9
2.1 Hemförsäljning och distansförsäljning (konsumentskyddslagens 6 kap.) .....	9
2.2 Avlämnande, risken för varan och dröjsmål (konsumentskyddslagens 5 kap.) .....	11
2.3 Näringsidkarens skyldighet att lämna information .....	11
3 MÅLSÄTTNING OCH DE VIKTIGASTE FÖRSLAGEN .....	12
3.1 Allmänt .....	12
3.2 Förslag som gäller genomförandet av direktivet .....	12
3.2.1 Utövande av nationell prövningsrätt .....	12
3.2.2 Ändringar som gäller hemförsäljning och distansförsäljning .....	14
Bestämmelsernas tillämpningsområde .....	14
Definition av hemförsäljning och distansförsäljning .....	16
Informationsskyldighet och bekräftelse av information .....	16
Ångerrätt .....	16
3.2.3 Förslag om köp av varor .....	17
3.2.4 Andra ändringar som föreslås i konsumentskyddslagen .....	18
Allmän informationsskyldighet vid annan försäljning än hemförsäljning och distansförsäljning .....	18
Tilläggsavgifter .....	18
Kostnader för telefonkommunikation .....	18
3.3 Bestämmelser i direktivet som inte kräver lagändringar .....	21
4 PROPOSITIONENS KONSEKVENSER .....	22
4.1 Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheterna .....	22
4.2 Konsekvenser för konsumenternas och näringsidkarnas ställning .....	22
5 BEREDNINGEN AV PROPOSITIONEN .....	24
DETALJMOTIVERING .....	25
1 LAGFÖRSLAG .....	25
1.1 Konsumentskyddslagen .....	25
2 kap. Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer .....	25
5 kap. Konsumentköp .....	29
6 kap. Hemförsäljning och distansförsäljning .....	31
6 a kap. Distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument .....	46
7 kap. Konsumentkrediter .....	46
12 kap. Särskilda stadganden .....	46

1.2	Elmarknadslagen.....	47
2	NÄRMARE BESTÄMMELSER OCH FÖRESKRIFTER .....	47
3	IKRAFTTRÄDANDE .....	47
4	FÖRHÅLLANDE TILL GRUNDLAGEN SAMT LAGSTIFTNINGSORDNING .....	48
	LAGFÖRSLAG .....	49
	1. Lag om ändring av konsumentskyddslagen.....	49
	2. Lag om ändring av 88 § i elmarknadslagen.....	60
	BILAGA .....	61
	PARALLELTEXT .....	61
	1. Lag om ändring av konsumentskyddslagen.....	61
	2. Lag om ändring av 88 § i elmarknadslagen.....	69
	FÖRORDNINGSGUTKAST .....	71
	Justitieministeriets förordning om normaltaxa för telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter .....	71
	FÖRORDNINGSGUTKAST .....	72
	Justitieministeriets förordning om ångerblankett och ångeranvisning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen.....	72

## ALLMÄN MOTIVERING

### 1 Direktivet om konsumenträttigheter

bestämmelserna från och med den 13 juni 2014 på avtal som ingås efter denna tidpunkt.

#### 1.1 Allmänt

Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (direktivet om konsumenträttigheter) antogs den 25 oktober 2011. Direktivet ersätter rådets direktiv 85/577/EEG för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (hemförsäljningsdirektivet) och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG om konsumentskydd vid distansavtal (distansförsäljningsdirektivet).

Direktivet bygger på kommissionens förslag av den 8 oktober 2008 (KOM(2008) 614 slutlig). Genom att förenhetliga lagstiftningen särskilt om distansförsäljning och avtal som ingås utanför fasta affärslokaler syftar direktivet till att utöka den gränsöverskridande konsumenthandeln och på så sätt bidra till en bättre fungerande inre marknad. Kommissionens ursprungliga förslag var betydligt mer heltäckande än det slutliga direktivet, eftersom det också innehöll bestämmelser t.ex. om säljarens ansvar för fel och om oskäliga avtalsvillkor.

Direktivet är till skillnad från de tidigare direktiven i huvudsak en rättsakt om fullständig harmonisering, dvs. medlemsstaterna får inte anta eller behålla bestämmelser som avviker från direktivet i fråga om omständigheter som har förenhetligats genom direktivet. Direktivet innehåller dock flera undantag från tillämpningsområdet och andra undantag, vilket innebär att medlemsstaterna även i fortsättningen har en viss nationell rörelsefrihet när det gäller regleringen av hemförsäljning och distansförsäljning samt andra omständigheter som omfattas av direktivets tillämpningsområde.

Medlemsstaterna ska genomföra direktivet senast den 13 december 2013 samt tillämpa

#### 1.2 Direktivets innehåll

##### Tillämpningsområde

Direktivet om konsumenträttigheter gäller i princip alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument, och avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, också från offentliga leverantörer. I artikel 3.3 ingår dock flera undantag i fråga om tillämpningsområdet. Enligt artikel 3.3 gäller direktivet inte

- avtal om sociala tjänster och avtal om hälso- och sjukvårdstjänster,
- avtal om spelverksamhet
- avtal om finansiella tjänster,
- avtal om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom,
- avtal om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och bostadsuthyrning,
- avtal som omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om paketresor,
- avtal som omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om tidsdelat boende,
- avtal som upprättas enligt medlemsstaternas lagar under medverkan av en offentlig tjänsteman som enligt lag är förpliktad till oberoende och opartiskhet och som genom omfattande rättsliga upplysningar ska säkerställa att konsumenten ingår avtalet endast på grundval av moget övervägande och med kännedom om dess rättsliga betydelse,
- avtal om tillhandahållande av livsmedel, drycker eller andra dagligvaror för hushållet, som fysiskt tillhandahålls av näringsidkare som gör frekventa och regelbundna utkörningsrundor till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats,
- avtal om passagerartransporttjänster, med vissa undantag,
- avtal som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,
- distansavtal som ingås med teleoperatörer genom offentliga telefonautomater för an-

vändning av dessa eller som ingås för användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling som utförs av en konsument.

Enligt artikel 3.4 har medlemsstaterna dessutom möjlighet att inte tillämpa direktivet på avtal utanför fasta affärslokaler, om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 euro. Medlemsstaterna får fastställa också ett lägre värde i sin nationella lagstiftning.

Direktivet ska inte påverka nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om ett avtals giltighet, ingående eller verkan, om de inte regleras i direktivet (artikel 3.5). Direktivet ska inte heller hindra näringsidkare från att erbjuda konsumenterna avtalsvillkor som ger ett bättre skydd än vad som föreskrivs i direktivet (artikel 3.6).

#### Definitioner

Artikel 2 innehåller vissa definitioner. Med köpeavtal avses enligt artikel 2.5 varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna. Som köpeavtal betraktas också avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster. Med tjänsteavtal avses enligt artikel 2.6 varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, såsom cd eller dvd, är det enligt direktivet fråga om en vara. Om det digitala innehållet däremot inte levereras på ett fysiskt medium, klassificeras det varken som en vara eller en tjänst vid tillämpningen av direktivet. I direktivet ingår specialbestämmelser om ångerrätt för sistnämnda avtal.

Med distansavtal avses enligt artikel 2.7 varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel

för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås.

Med avtal utanför fasta affärslokaler (nedan *hemförsäljningsavtal*) avses enligt artikel 2.8 varje avtal mellan näringsidkaren och konsumenten som ingås då parterna samtidigt är fysiskt närvarande, på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler. Med hemförsäljningsavtal avses också ett anbud som konsumenten har lämnat under sådana omständigheter. Definitionen täcker också avtal som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt tilltalats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler, varvid parterna samtidigt är fysiskt närvarande. Dessutom omfattar definitionen avtal som ingås under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenten. Med fasta affärslokaler, som nämns i definitionen av hemförsäljning, avses enligt artikel 2.9 fasta detaljhandelslokaler där näringsidkaren bedriver sin fasta verksamhet samt rörliga detaljhandelslokaler där näringsidkaren vanligtvis bedriver sin verksamhet.

#### Förhandsinformation vid annan försäljning än hemförsäljning och distansförsäljning

I artikel 5.1 föreskrivs om förhandsinformation som ska ges vid annan försäljning än hem- och distansförsäljning. Konsumenten ska klart och tydligt ges uppgifter om bl.a. varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens kontaktinformation, prisuppgifter för varorna och tjänsterna, datum för när näringsidkaren åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt avtalets löptid. Information som redan framgår av sammanhanget behöver dock inte lämnas. Enligt artikel 5.3 ska medlemsstaterna inte heller vara skyldiga att tillämpa informationsskyldigheten på avtal som innefattar vardagliga transaktioner och utförs omedelbart i samband med att de ingåtts.

Medlemsstaterna får uppställa eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås (artikel 5.4). Det

är alltså fråga om s.k. minimiharmoniserande lagstiftning.

Förhandsinformation och avtalets form vid hemförsäljning och distansförsäljning

I artikel 6 föreskrivs om information som näringsidkaren klart och tydligt ska ge konsumenten innan konsumenten blir bunden av ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal. Särskilda krav på information som ska ges i samband hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal är t.ex. geografisk adress till näringsidkarens affärsställe, i vissa fall kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, villkoren för ångerrätt och standardblanketten för utövande av ångerrätten, i förekommande fall meddelande om att konsumenten vid utövande av ångerrätt är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan samt, vid distansavtal, om varorna till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post, kostnaderna för återsändande av varan.

Enligt artikel 6.5 ska informationen utgöra en integrerad del av hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtalet och får inte ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna. Om näringsidkaren inte har fullgjort informationsskyldigheten i fråga om ytterligare avgifter eller andra kostnader, ska konsumenten enligt artikel 6.6 inte betala dessa avgifter eller kostnader. Bevisbördan för att informationsskyldigheten fullgjorts ska åvila näringsidkaren (artikel 6.9).

Enligt artikel 7 ska förhandsinformationen vid hemförsäljning lämnas till konsumenten som papperskopia eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium. Informationen ska vara väl läsbar och avfattad på ett klart och begripligt språk. Konsumenten ska också ges en kopia av det undertecknade avtalet eller bekräftelse av avtalet i pappersform eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium. Artikel 7.4 innehåller ett undantag som gäller vissa avtal om brådskande reparationer och underhåll på konsumentens begäran när betalningen inte överstiger 200 euro. Enligt undantaget ska konsumenten innan ett sådant hemförsäljningsavtal ingås ges endast en del av den förhandsinformation som anges i artikel

6.1. En del av den information som ska ges konsumenten kan tillhandahållas på ett annat varaktigt medium, om konsumenten uttryckligen samtycker till detta. Bekräftelsen av avtalet ska dock innehålla all den information som avses i artikel 6.1. Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa detta undantag.

Vid distansförsäljning ska förhandsinformationen lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används på ett klart och begripligt språk. Om förhandsinformationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den vara i väl läsbar form (artikel 8.1).

Artikel 8.2 innehåller en specialbestämmelse om avtal som ska ingås elektroniskt. Om ett distansavtal som ska ingås elektroniskt innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, ska konsumenten före beställningen tydligt och väl synligt göras uppmärksam på bl.a. nyttighetens huvudsakliga egenskaper, det sammanlagda priset för nyttigheten och eventuella kostnader som inte ingår i priset och vid behov omständigheter som gäller avtalets löptid. Näringsidkaren ska också se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen godkänner betalningsskyldigheten. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon annan liknande funktion, ska knappen eller den motsvarande funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden "beställning förenad med betalningsskyldighet" eller någon motsvarande otvetydig lydelse som anger betalningsskyldighet. Om näringsidkaren inte följer vad som föreskrivs om konsumentens uttryckliga samtycke, är konsumenten inte bunden av avtalet eller beställningen.

Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås lämna endast en del av förhandsinformationen. Övrig förhandsinformation ska lämnas till konsumenten i enlighet med artikel 8.1. Om näringsidkaren kontaktar konsumenten per telefon, ska näringsidkaren alltid i början av samtalet med konsumenten upplysa om vem han är och det kommersiella syftet med telefonsamtalet.

Artikel 8.6 innehåller en option för medlemsstaterna. Om ett distansavtal ska ingås per telefon, får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att han undertecknat erbjudandet eller sänt sitt skriftliga samtycke. Medlemsstaterna får också föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium.

I artikel 8.7 föreskrivs om näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingåendet av distansavtalet, och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Bekräftelsen ska inkludera all förhandsinformation enligt artikel 6.1, om inte denna information redan har lämnats till konsumenten på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingicks samt i förekommande fall bekräftelse på konsumentens förhandssamtycke till att tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium inleds, varvid ångerrätten går förlorad. Bekräftelsen ska också gälla det medgivande som gäller detta.

I artikel 7.3 och artikel 8.8 föreskrivs om inledande av tillhandahållandet av tjänster under ångerfristen. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster ska inledas under ångerfristen, ska näringsidkaren kräva att konsumenten uttryckligen gör en begäran om detta. Vid hemförsäljning ska begäran göras på ett varaktigt medium.

Enligt artikel 7.5 och artikel 8.10 får medlemsstaterna inte ställa ytterligare formella krav på information som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i direktivet

#### Ångerrätt vid hemförsäljning och distansförsäljning

Enligt huvudregeln har konsumenten rätt att inom 14 dagar frånträda ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal utan att behöva ange några skäl (artikel 9.1). I artikel 9.2 föreskrivs närmare om hur tidsfristen 14 dagar beräknas i olika situationer.

Om näringsidkaren inte på behörigt sätt har informerat konsumenten om ångerrätten, ska ångerfristen löpa ut 12 månader efter utgång-

en av den ursprungliga ångerfristen. Har näringsidkaren dock lämnat ovannämnda information till konsumenten inom 12 månader efter utgången av den ursprungliga ångerfristen, ska ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen. (artikel 10)

Enligt artikel 11.1 ska konsumenten innan ångerfristen löper ut informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. Detta kan ske antingen genom att konsumenten använder den standardblankett för utövande av ångerrätten som återfinns i bilaga I till direktivet eller lämnar ett annat otvetydigt meddelande. Bevisbördan för att ångerrätten utövats i enlighet med denna artikel ska åvila konsumenten.

Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om frånträddandet av avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat (artikel 13.1). Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen tills han har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast (artikel 13.3).

Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att själv hämta varorna ska konsumenten skicka tillbaka eller överlämna varorna till näringsidkaren utan dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om att frånträda avtalet till näringsidkaren. Konsumenten ska bära den direkta kostnaden för återlämnandet av varorna endast om näringsidkaren inte har gått med på att stå för denna kostnad eller näringsidkaren underlåtit att underrätta konsumenten om att konsumenten ska stå för den. Ett undantag från detta utgör hemförsäljningsavtal där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks. Näringsidkaren ska då på egen bekostnad hämta sådana varor som på grund av sin karaktär normalt inte kan skickas tillbaka med post. (artikel 14.1)

Om avtalet frånträds, ska konsumenten bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa

varornas art, egenskaper och funktion. Om näringsidkaren har underlåtit att ge föreskriven information om ångerrätten, ska konsumenten dock inte hållas ansvarig för varornas värdeminskning. (artikel 14.2) I de fall en konsument utövar sin ångerrätt efter att ha lämnat in en begäran om att tillhandahållandet av tjänster ska inledas, ska konsumenten betala näringsidkaren ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som tillhandahållits, fram till dess att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han utövar sin ångerrätt, jämfört med samtliga prestationer som föreskrivs i avtalet (artikel 14.3). I artikel 14.4 föreskrivs om speciellsituationer då konsumenten vid frånträde av avtal inte ska stå för några kostnader för en utförd tjänst eller för tillhandahållande av digitalt innehåll.

Om konsumenten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, ska biavtal i enlighet med artikel 15 hävas automatiskt utan extra kostnad för konsumenten. Denna artikel påverkar dock inte tillämpningen av artikel 15 i direktivet om konsumentkreditavtal (2008/48/EG).

I artikel 16 uppräknas undantag från ångerrätten. Om inte något annat har överenskommit, saknas ångerrätt bl.a. när det är fråga om

- fullständigt utförda tjänster, om de har börjat utföras med konsumentens samtycke före ångerrättens utgång och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet,

- tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, om tillhandahållandet inletts med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad,

- tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel,

- tillhandahållande av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla,

- tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskal inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats,

- avtal där konsumenten uttryckligen uppmanat näringsidkaren att uppsöka konsumenten

i bostaden för att där vidta brådskande reparations- eller underhållsåtgärder,

- tillhandahållande av plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten,

- avtal som ingås vid en offentlig auktion,

- tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende, varutransport, tjänster som avser biluthyrning, catering eller tjänster som avser fritidsverksamhet när det i avtalet anges att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

#### Övriga bestämmelser

I artikel 18 föreskrivs om leverans vid köpeavtal. Om inte något annat har överenskommit, ska näringsidkaren enligt artikel 18.1 leverera varorna genom att överföra den fysiska besittningen av eller kontrollen över varorna till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingåtts. Om leveransen inte har skett inom den tidsfrist som överenskommit eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ska konsumenten uppmana näringsidkaren att genomföra leveransen inom en ytterligare tidsperiod som är lämplig mot bakgrund av omständigheterna. Om näringsidkaren inte levererar varorna inom denna ytterligare tidsperiod, har konsumenten rätt att häva avtalet. Bestämmelsen om ytterligare tidsperiod är dock inte tillämplig om näringsidkaren har vägrat att leverera varorna eller om leverans inom den överenskomna fristen är avgörande med hänsyn tagen till alla omständigheter i samband med att avtalet ingicks. Detsamma gäller en situation där konsumenten informerar näringsidkaren, innan avtalet ingås, om att leverans en bestämd dag eller senast en bestämd dag är avgörande. I sådana fall ska konsumenten ha rätt att omedelbart häva avtalet. (artikel 18.2)

Enligt artikel 20, som gäller riskens övergång, ska risken för att varor kommer bort eller skadas vid köpeavtal där näringsidkaren sänder varorna till konsumenten övergå till konsumenten när konsumenten eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt



har tagit varorna i besittning. Om det är konsumenten som anlitat transportföretaget, ska risken emellertid övergå till konsumenten efter leveransen till transportföretaget. Detta påverkar dock inte konsumentens rättigheter mot transportföretaget.

I artikel 19 föreskrivs om förbud för näringsidkare att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.

Om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts, får konsumenter som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff. Bestämmelsen ska inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telekommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal. (artikel 21)

Enligt artikel 22, som gäller tilläggsbetalningar, ska näringsidkaren innan ett avtal eller erbjudande blir bindande för konsumenten, begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla extra betalningar utöver den ersättning som avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Om näringsidkaren inte har fått konsumentens uttryckliga samtycke utan har utgått från detta genom att tillämpa standardval som konsumenten är tvungen att avvisa för att undvika kompletterande betalningar, ska konsumenten ha rätt att få tillbaka sådana betalningar.

## 2 Nuläge

### 2.1 Hemförsäljning och distansförsäljning (konsumentskyddslagens 6 kap.)

Bestämmelser om hemförsäljning och distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter finns i 6 kap. i konsumentskyddslagen (38/1978). Med hemförsäljning avses utbud av en konsumtionsnyttighet till konsumenten personligen på någon annan plats än näringsidkarens driftställe. Såsom hemförsäljning betraktas dock inte t.ex. utbud av konsumtionsnyttigheter på en sådan plats där konsumtionsnyttigheter allmänt bjuds ut, inte heller på en plats dit näringsidkaren kommer på konsumentens uttryckliga begäran för att

erbjuda konsumenten en sådan konsumtionsnyttighet som omfattas av konsumentens begäran. (3 §) Bestämmelserna om hemförsäljning ska inte tillämpas på avtal om köp eller arrende av fast egendom, avtal om sådana värdepapper som avses i värdepappersmarknadslagen (495/1989), försäkringsavtal och avtal som omfattas av tillämpningsområdet för konsumentskyddslagens 10 kap., dvs. avtal om tidsdelat boende och långfristiga semesterprodukter. Bestämmelserna om hemförsäljning tillämpas inte heller om priset på en konsumtionsnyttighet är lägre än 15 euro. Om försäljningen avser flera nyttigheter vilkas sammanlagda pris är minst 15 euro, ska emellertid bestämmelserna tillämpas. (5 §)

Med distansförsäljning avses utbud av en konsumtionsnyttighet till konsumenten genom användning av en distansutbudsmetod som näringsidkaren organiserat så att endast ett eller flera medel för distanskommunikation används för att ingå ett avtal och för den marknadsföring som föregår avtalet (4 §). Bestämmelserna om distansförsäljning ska inte tillämpas på bl.a. avtal om köp av fast egendom eller om annan rätt till fast egendom, med undantag för arrenderätt, på avtal om tidsdelat boende, på avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal samt på avtal som ingås vid auktioner, om det är möjligt att delta i auktionen även på något annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. (6 §) Inte heller ska bestämmelserna om förhandsinformation, ångerrätt och vissa andra omständigheter tillämpas på bl.a. avtal om inkvartering, transport eller en tjänst som ansluter sig till serveringsverksamhet eller till fritidsaktiviteter, om näringsidkaren vid ingående av avtalet förbinder sig att utföra tjänsten vid en viss tidpunkt eller inom en viss tid och näringsidkaren inte på eget initiativ erbjuder en konsument dessa tjänster per telefon. (7 §)

Vid hemförsäljning ska näringsidkaren till konsumenten överlämna en hemförsäljningshandling som är utformad enligt ett formulär som har fastställts av handels- och industriministeriet. Handlingen ska förutom uppgifter om avtalet innehålla ett omnämnande av konsumentens rätt att frånträda avtalet och anvisningar för hur ångerrätten kan utövas.

Handlingen ska överlämnas till konsumenten senast då konsumenten tar emot varan och, i samband med avtal som gäller andra nyttigheter än varor, senast då konsumenten gör ett anbud eller ger ett antagande svar på näringsidkarens anbud. (8 §) Om hemförsäljningshandlingen inte har överlämnats till konsumenten på behörigt sätt, är avtalet inte bindande för konsumenten (20 §).

Konsumenten har vid hemförsäljning rätt att frånträda ett avtal genom att meddela näringsidkaren detta inom 14 dagar efter att hemförsäljningshandlingen togs emot eller, när det gäller köp av en vara, efter det att varan eller det första varupartiet togs emot, om varan eller varupartiet tas emot senare än handlingen. Vid köp av en vara anses också återställandet av varan som ett meddelande om frånträde (9 §).

Näringsidkaren ska utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att meddelandet om frånträde togs emot betala tillbaka vad som har betalats av priset. Konsumenten har rätt att hålla inne varan till dess att näringsidkaren har betalat tillbaka det pris som konsumenten har betalat (10 §). Om konsumenten frånträder avtalet är säljaren skyldig att avhämta varan hos konsumenten. I avtalsvillkoren kan det dock bestämmas att konsumenten är skyldig att inom skälig tid per post återsända mottagna varor eller prestationer. Det är då näringsidkaren som svarar för kostnaderna för återställandet (11 §).

Vid distansförsäljning är näringsidkaren skyldig att ge information i två olika skeden. Grundläggande information om näringsidkaren, den nyttighet som bjuds ut och villkoren i erbjudandet ska ges redan innan ett avtal ingås. Informationen ska ges konsumenten på ett sätt som är lämpligt med beaktande av det medel för distanskommunikation som används. Den ska vara klar och begriplig och ges på ett sådant sätt att det klart framgår att den ges i kommersiellt syfte (13 §). Efter att ett avtal har ingåtts ska förhandsinformationen liksom den kompletterande tilläggsinformationen, utom i vissa undantagsfall, bekräftas skriftligt eller i någon annan varaktig form. (14 §)

Konsumenten har rätt att frånträda ett distansavtal genom att meddela näringsidkaren detta inom 14 dagar efter det att konsumenten

tog emot näringsidkarens bekräftelse eller, när det gäller köp av en vara, efter att varan eller det första varupartiet togs emot, om varan eller varupartiet tas emot senare än bekräftelsen. Om en bekräftelse inte behöver tillställas konsumenten, beräknas ångerfristen när det gäller köp av en vara från den tidpunkt då varan eller varupartiet togs emot och i övriga fall från den tidpunkt då avtalet ingicks. Vid köp av en vara anses också återställandet av den mottagna varan som ett meddelande om frånträde. Uppfyller bekräftelsen inte de föreskrivna kraven, är ångerfristen tre månader. Om bekräftelsen under denna tid korrigeras, börjar ångerfristen på 14 dagar löpa den dag då konsumenten får den korrigerade bekräftelsen. Ges över huvud ingen bekräftelse, är avtalet inte bindande för konsumenten. (15 §) Bestämmelser om begränsning av ångerrätten finns i 16 §. Ångerrätt saknas bl.a. i fråga om tjänster som näringsidkaren med konsumentens samtycke har börjat utföra.

Om avtalet frånträds ska konsumenten inom skälig tid från frånträdet till näringsidkaren återställa den mottagna varan eller någon annan prestation som kan återställas. Näringsidkaren ska för sin del utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha fått tillbaka varan eller prestationen betala tillbaka det pris som konsumenten har betalat. Näringsidkaren ska också betala ersättning till konsumenten för kostnaderna för att återställa varan, om varan kan återsändas på sedvanligt sätt per post. (17 §)

För att bevara sin ångerrätt ska konsumenten vid både hemförsäljning och distansförsäljning hålla varan i väsentligen oförändrad eller oförminskad skick. Kommer en prestation som inte kan återlämnas konsumenten till godo när avtalet återgår eller förfaller, ska konsumenten betala näringsidkaren en skälig ersättning för den nytta konsumenten erhållit. (23 §) I 24 § i kapitlet föreskrivs om återgång av kreditavtal då konsumenten frånträder det avtal som ingåtts vid hemförsäljning eller distansförsäljning.

Enligt 18 §, som gäller uppfyllande av avtal, ska näringsidkaren, om inte något annat avtalas, avlämna konsumtionsnyttigheten inom skälig tid och senast 30 dagar från den dag då konsumenten gav eller sände närings-

idkaren sitt anbud eller antagande svar. I paragrafen föreskrivs också om hur näringsidkaren ska gå till väga i det fall att näringsidkaren inte kan uppfylla avtalet på grund av att den beställda konsumtionsnyttigheten inte finns att få.

## 2.2 Avlämnande, risken för varan och dröjsmål (konsumentskyddslagens 5 kap.)

Konsumentskyddslagens 5 kap. gäller sådana köp av varor där säljaren är näringsidkare och köparen konsument. Kapitlet innehåller bestämmelser om varans avlämnande, riskens övergång samt om avtalsbrott av parterna i köpet och påföljderna vid avtalsbrott. Bestämmelserna i kapitlet tillämpas med vissa undantag också på beställning av en vara som ska framställas eller tillverkas. De tillämpas inte när begagnade varor säljs på auktion där köparna har möjlighet att närvara personligen vid försäljningen. (1 §) Om näringsidkaren utöver de prestationer som hänför sig till ett avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 9 kap. säljer varor för en byggnad eller konstruktion, tillämpas på köp av sådana varor dock vad som i 9 kap. föreskrivs om element (9 kap. 1 §).

Varan anses vara avlämnad till köparen när den har kommit i köparens besittning. Ska säljaren installera eller montera varan hos köparen, anses varan dock vid tillämpning av bestämmelserna om säljarens dröjsmål vara avlämnad först när säljaren har uppfyllt denna förpliktelse. (3 §) Har inte något annat avtalats, är säljaren skyldig att avlämna varan till köparen inom skälig tid efter köpet. Får köparen inte kredit eller anstånd med betalningen, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän köparen betalar köpesumman. (4 §)

Säljaren bär risken för att varan förstörs, kommer bort, försämras eller minskar genom en händelse som inte beror på köparen tills varan har avlämnats till köparen. Risken för att varan försämras på grund av sin egen beskaffenhet bärs dock av köparen, om köparen inte hämtar eller tar emot en vara som hålls tillgänglig för honom och om säljaren har uppfyllt sina skyldigheter i fråga om avläm-

andet. Om köparen på grund av ett fel i varan lämnar tillbaka den till säljaren för granskning eller avhjälpande av felet, bär säljaren risken för varan tills den återlämnas till köparen. Har säljaren och köparen avtalat om öppet köp och varan avlämnats till köparen, bär köparen risken till dess att varan lämnas tillbaka. (6 §)

Om säljaren fördröjer avlämnandet av varan, har köparen rätt att kräva att köpet fullgörs. Säljaren befrias dock från denna skyldighet, om det föreligger ett hinder för fullgörelsen som han inte kan övervinna eller om fullgörelsen skulle förutsätta uppoffringar som inte är rimliga med hänsyn till köparens intresse av att köpet fullgörs. Om hindret upphör inom rimlig tid, får köparen kräva att säljaren fullgör köpet. Köparen förlorar dock sin rätt att kräva att köpet fullgörs, om han väntar orimligt länge med att framställa kravet. (8 §)

Köparen har rätt att häva köpet på grund av säljarens dröjsmål, om avtalsbrottet är väsentligt. Har köparen förelagt säljaren en bestämd tilläggstid, som inte är oskäligt kort, har köparen även rätt att häva köpet om säljaren inte avlämnar varan inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper har köparen rätt att häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom tilläggstiden. Avser köpet en vara som har tillverkats eller skaffats särskilt för köparen och kan säljaren inte utan väsentlig förlust tillgodogöra sig varan på annat sätt, får köparen häva köpet på grund av säljarens dröjsmål endast om syftet med köpet är väsentligt förfelat genom dröjsmålet. (9 §)

## 2.3 Näringsidkarens skyldighet att lämna information

Bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att lämna information finns i flera olika lagar, och en betydande del av dem bygger på unionens lagstiftning.

Centrala informationsskyldigheter med tanke på avtal i elektronisk form som omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om konsumenträttigheter finns i 3 kap. i lagen om tillhandahållande av informationssamhällets tjänster (458/2002). Lagen bygger på Eu-

ropaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG om elektronisk handel. I kapitlet anges minimikraven i fråga om den information som en leverantör av informationssamhällets tjänster enkelt, direkt och fortlöpande ska hålla tillgänglig för tjänstemottagarna och myndigheterna. I kapitlet föreskrivs också om vilken information som ska lämnas vid beställning. Med informationssamhällets tjänster avses sådana tjänster som utförs på distans, på mottagarens begäran och vanligtvis mot vederlag. Ett exempel på detta är e-handeln.

Viktigt med tanke på de tjänsteavtal som omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om konsumenträttigheter är 2 kap. i lagen om tillhandahållande av tjänster (1166/2009). Kapitlet bygger på Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG om tjänster på den inre marknaden. Kapitlets bestämmelser om allmän skyldighet att lämna upplysningar innehåller en förteckning över de upplysningar som en tjänsteleverantör alltid ska hålla tillgängliga för en mottagare av sådana tjänster som hör till lagens tillämpningsområde. I kapitlet föreskrivs också om de upplysningar som tjänsteleverantören på begäran ska lämna till tjänstemottagaren, samt hur de ska lämnas.

### 3 Målsättning och de viktigaste förslagen

#### 3.1 Allmänt

Propositionens syfte är att genomföra direktivet om konsumenträttigheter nationellt. För att direktivet ska kunna genomföras måste bestämmelserna om hemförsäljning och distansförsäljning i 6 kap. i konsumentskyddslagen revideras i sin helhet. Utöver detta förutsätter direktivet vissa ändringar i bestämmelserna om avlämnande, risken för varan och dröjsmål i lagens 5 kap. Det föreslås att vissa av de ändringar som direktivet förutsätter genomförs genom bestämmelser i konsumentskyddslagens 2 kap., som gäller marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer. Avsikten är att modellen för information om ångerrätt och modellen för ångerbillett, vilka finns som bilagor till direkti-

vet, ska genomföras genom förordning av justitieministeriet.

De mest betydande ändringsbehoven till följd av direktivet gäller näringsidkarens skyldigheter att lämna information samt ångerrätten vid hemförsäljning och distansförsäljning. I fråga om ångerrätten anses den mest betydande ändringen vara att konsumenten i fortsättningen ska stå för de direkta kostnaderna för att återsända varorna, om inte näringsidkaren har förbundit sig att stå för dem eller underlåtit att informera konsumenten att denne ska stå för dem. Också konsumentens skyldighet att uttryckligen meddela om frånträde ses som en principiellt betydande ändring. För närvarande räcker det att varan återsänds för att det ska betraktas som ett meddelande om frånträde. Något som särskilt ses som en förbättring av konsumentens ställning är att näringsidkaren i fortsättningen vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren ingått inte får anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet.

#### 3.2 Förslag som gäller genomförandet av direktivet

##### 3.2.1 Utövande av nationell prövningsrätt

Även om direktivet i huvudsak är en rättsakt om fullständig harmonisering, innehåller det några bestämmelser som medger prövningsrätt för medlemsstaterna. En redogörelse för hur undantag från direktivets tillämpningsområde har lösts på nationell nivå finns nedan i avsnittet om tillämpningsområdet.

Enligt artikel 3.4 får medlemsstaterna besluta att inte tillämpa direktivet på hemförsäljningsavtal, om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 euro. Medlemsstaterna får fastställa ett lägre värde i sin nationella lagstiftning. I 6 kap. 5 § i den gällande lagen föreskrivs om ett sådant undantag i fråga om konsumtionsnyttigheter vars pris är lägre än 15 euro. Gränsen är från år 2000. Det har ansetts mo-

tiverat att undantaget gällande en gräns för beloppet ska kvarstå, men för att undvika problem vid tolkningen föreslås att undantaget ska tillämpas endast på s.k. engångsavtal. Det anses å andra sidan motiverat att gränsen för beloppet höjs något mer än vad en inflationsjustering skulle förutsätta, eftersom den föreslagna vidare definitionen av hemförsäljning och den mer heltäckande informations-skyldigheten utökar den administrativa bördan. Gränsen föreslås bli 30 euro.

Enligt artikel 5.3 ska en allmän informationsskyldighet som gäller andra avtal än hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal inte behöva tillämpas på avtal som innefattar vardagliga transaktioner och utförs omedelbart i samband med att de ingåtts. Att undantaget utnyttjas nationellt anses motiverat framför allt för att undvika administrativa bördor i sådana situationer där behovet av konsumentskydd över huvudtaget är litet och där konsumentens behov av information tillgodoses redan med stöd av annan lagstiftning.

Enligt artikel 5.4 i direktivet får medlemsstaterna i fråga om andra avtal än hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal anta eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås. Den förteckning med informationskrav som ingår i artikel 5.1 i direktivet är synnerligen heltäckande och en komplettering av den anses inte behövlig. De särskilda informationsbehov som hänför sig till bestämda nyttigheter har tryggats genom den existerande speciallagstiftningen.

Direktivet ger enligt artikel 6.7 medlemsstaterna en möjlighet att i nationell lagstiftning införa eller behålla språkrav i samband med krav på information vid ingående av avtal för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten. Finsk lagstiftning innehåller inga sådana språkrav baserade på nationell prövning. Språkrav kan inverka menligt på den gränsöverskridande handeln och inte heller annars anses det motiverat att ta in språkrav i lagen. Konsumentombudsmannen har redan för närvarande ingripit i enskilda fall med stöd av generalklausulen om oskäligen avtalsvillkor i 3 kap. 1 § i konsumentskyddslagen (se

KUV/6546/41/2012) och detta ska vara möjligt också i framtiden.

I artikel 7.4 i direktivet föreskrivs om en mindre omfattande informationsskyldighet i sådana situationer där konsumenten uttryckligen begärt näringsidkarens tjänster för att utföra reparationer eller underhåll och parterna omedelbart utför sina skyldigheter och där den betalning som konsumenten ska erlägga inte överstiger 200 euro. En del av förhandsinformationen ska i princip ges på papper och i vilket fall som helst i en varaktig form, och en del av informationen ska med konsumentens samtycke kunna ges också på något annat sätt, t.ex. muntligt. Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa denna bestämmelse. Den mindre omfattande informationsskyldigheten ska framför allt gälla information som ges innan ett avtal ingås och den egentliga avtalsbekräftelsen ska i vilket fall som helst innehålla all förhandsinformation. Även om man i princip förhåller sig positivt till att minska den administrativa bördan, bedöms den praktiska nyttan av att utnyttja optionen i detta fall vara rätt liten i förhållande till de oklarheter som ett utnyttjande eventuellt skulle föra med sig då optionen är både detaljerad och delvis svårbegriplig.

Enligt artikel 8.6 i direktivet får medlemsstaterna i fråga om distansavtal som ska ingås per telefon föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att han undertecknat erbjudandet eller sänt sitt skriftliga samtycke. Enligt optionen får medlemsstaterna också föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium.

Ett förfarande av detta slag som avviker från den avtalsrättsliga formfriheten används för närvarande inte allmänt i Finland, men under beredningsskedet diskuterades frågan huruvida optionen bör utnyttjas så att bekräftelse ska förutsättas i avtal som ingås på näringsidkarens initiativ.

Det positiva med att ta i bruk en bekräftelse skulle vara att man på så sätt kunde försöka minska de problemsituationer där konsumenterna utifrån ett telefonsamtal över huvudtaget inte har förstått att de förbundet sig till ett avtal eller där innehållet i avtalet till centrala delar har förblivit oklart för dem. Ett bekräf-

telseförfarande skulle också ge konsumenten litet extra tid att ta ställning till huruvida han eller hon vill förbinda sig till avtalet och skulle också kunna minska de situationer där konsumenten enbart på grund av ett eventuellt påtryckningselement i samband med telefonförsäljning ingår ett avtal utan att de facto vilja det.

Något som talar emot ett utnyttjande av optionen är för sin del att man utifrån statistiken över kontakter till konsumentrådgivningen inte kan observera sådana förändringar som särskilt skulle förordas en striktare reglering än för närvarande. Som helhet har antalet kontakter till konsumentrådgivningen i fråga om telefonförsäljning minskat. Medan kontakterna till konsumentrådgivningen i telefonförsäljningsärenden år 2010 uppgick till ca 2 400 och år 2011 till ca 2 500, var kontakterna år 2012 ca 1 900 medan kontakterna totalt sett samma år uppgick till ca 90 200. Enligt en bedömning av Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry ingicks nästan 4 miljoner avtal genom telefonförsäljning år 2012. I siffran ingår inte avtal som gäller finansiella tjänster.

Det är också att anta att åtminstone en del av de problem som hänger samman med telefonförsäljningen är sådana att de inte påverkas av att ett bekräftelseförfarande införs, och risken är att den administrativa bördan i samband med distansförsäljningen och de kostnader som förorsakas näringsidkarna skulle öka oproportionerligt genom ett bekräftelseförfarande i förhållande till den nytta som då uppnås. Ett bekräftelseförfarande skulle inte heller hindra företag som uppsåtligt bedriver vilseledande eller ohederlig verksamhet. Näringsidkare som handlar oärligt kan ge konsumenten felaktig information om syftet med bekräftelsen eller genom sin verksamhet medverka till att konsumenten de facto inte bekantar sig med det skriftliga materialet innan bekräftelsen skickas, och det kan då undgå konsumenten att anbudet inte motsvarar det som sagts per telefon. Om konsumenten i en sådan situation har fått ett anbud som inte motsvarar det som sagts per telefon och efter detta dessutom skriftligt bekräftat sin önskan att ingå ett avtal, kan konsumentens ställning vid en konfliktsituation

bli svagare än för närvarande på grund av den avsända bekräftelsen.

På samma sätt som i arbetsgruppen har man också vid den fortsatta beredningen stannat för att inte föreslå ett bekräftelseförfarande. Det är åtminstone i detta skede ändamålsenligare att ingripa i de problem som förekommer inom telefonförsäljningen med andra metoder, såsom genom effektivare självreglering av branschen. Det finns dock skäl att följa verkningarna av en effektiviserad självreglering och hur praxis inom telefonmarknadsföringen utvecklas samt vid behov senare på nytt bedöma om det finns behov att utnyttja optionen. Vid bedömningarna gäller det också att fästa uppmärksamhet vid i vilken omfattning näringsidkarna börjar dra nytta av den lagändring enligt vilken konsumenten i fortsättningen kan bli tvungen att stå för kostnaderna för att återsända varan om avtalet frånträds.

Också en effektiv myndighetstillsyn är emellertid viktig inom telefonförsäljningen. Olämpliga förfaranden från enskilda företag när det gäller telefonförsäljning syns som tydliga toppar i kontakterna till konsumentrådgivningen, vilket tyder på att möjligheterna till självreglering är synnerligen begränsade i sådana fall, men också på att telefonförsäljning i värsta fall kan förorsaka en stor mängd konsumenter skada under kort tid. Även om det av statistiken å andra sidan kan utläsas att problemen har kunnat minskas genom tillsynsåtgärder från konsumentombudsmannens sida, kan konsumentombudsmannens metoder för att ingripa i uppenbara lagbrott betraktas som onödigt långsamma med tanke på såväl konsumenternas ställning som en sund konkurrens. Enligt det av statsrådet godkända konsumentpolitiska programmet för 2012—2015 ska det göras en utredning om hur konsumentombudsmannens nuvarande utbud av instrument fungerar och vilka ändringsbehov det finns.

### 3.2.2 Ändringar som gäller hemförsäljning och distansförsäljning

#### Bestämmelsernas tillämpningsområde

Direktivet om konsumenträttigheter innehåller så som framgår av avsnitt 1.2 flera un-

dantag i fråga om tillämpningsområdet. Det föreslås att största delen av dem utnyttjas i 6 kap. om hemförsäljning och distansförsäljning. Undantagen ska för det första gälla avtal där köparens ställning har tryggats på behörigt sätt genom speciallagstiftning och på vilka bestämmelserna om hemförsäljning och distansförsäljning över huvudtaget lämpar sig illa på grund av avtalets karaktär. Som exempel på sådana avtal kan nämnas avtal om köp eller arrende av fast egendom, avtal om bostadsköp, avtal om hyra av bostadslägenhet, avtal om lotteritjänster, avtal om paketresor och avtal om finansiella tjänster. I lagen om försäkringsavtal (543/1994) t.ex. ingår bestämmelser om informationsskyldighet, och en försäkringstagare kan i princip också fritt säga upp en försäkring (12 §). Att lämna konsumentkrediterna utanför regleringen är delvis nödvändigt av den anledningen att det redan finns en fullständig harmoniserad EU-lagstiftning om dem. Vissa undantag i fråga om tillämpningsområdet bygger för sin del på att det inte till alla delar skulle vara möjligt att följa bestämmelserna. Exempel på sådana undantag är avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal samt avtal som ingås genom användning av en avgiftsbelagd allmän telefon med någon som bedriver televerksamhet.

Enligt förslaget ska tillämpningsområdet för 6 kap. till största delen sammanfalla vid hemförsäljning och distansförsäljning. Det undantag angående avtal under 30 euro som nämnts ovan ska dock gälla enbart hemförsäljning. Direktivet gör det inte möjligt att utnyttja motsvarande undantag vid distansförsäljning.

Socialservice och hälsovårdstjänster, såsom de definieras i artikel 3.3.a och 3.3.b, har lämnats utanför direktivets tillämpningsområde. Utgångspunkten är att undantaget inte ska utnyttjas nationellt, utan att socialservice och hälsovårdstjänster såsom för närvarande ska omfattas av bestämmelserna om hemförsäljning och distansförsäljning. Det föreslås dock att bestämmelserna om hemförsäljning ska tillämpas på socialservice och hälsovårdstjänster endast när dessa tjänster erbjuds konsumenten vid hemförsäljning utan att konsumenten uttryckligen begärt dem. Utan en sådan begränsning skulle t.ex. en läkares

besök i konsumentens hem på dennes begäran uppfylla den föreslagna vidare definitionen på hemförsäljning, och bl.a. de detaljerade bestämmelserna om informationsskyldighet skulle då bli tillämpliga. Detta anses inte ändamålsenligt redan av den anledningen att det inte finns uppgift om att det skulle ha förekommit särskilda problem i samband med denna typ av tjänster. Om socialservice och hälsovårdstjänster emellertid erbjuds vid hemförsäljning utan att konsumenten uttryckligen begärt det, ska bestämmelserna om hemförsäljning bli tillämpliga såsom för närvarande.

Enligt direktivet är det möjligt att lämna också avtal om uppförande av fast egendom samt omfattande ombyggnad av befintliga byggnader utanför bestämmelsernas tillämpningsområde. Dessa avtal omfattas av tillämpningsområdet för gällande 6 kap. och det har inte kommit fram några skäl till att ändra nuläget i det avseendet. Något som talar för att bestämmelserna ska tillämpas på sådana avtal är också att direktivet förutsätter att bestämmelserna om hemförsäljning och distansförsäljning tillämpas på avtal som gäller andra reparationer än omfattande ombyggnad av befintliga byggnader, och det anses inte motiverat att konsumentens rättigheter är olika vid hemförsäljning och distansförsäljning beroende på hur omfattande projektet är.

Direktivets tillämpningsområde omfattar inte heller avtal om tillhandahållande av livsmedel och andra dagligvaror som tillhandahålls genom frekventa och regelbundna utkörningsrundor till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats. Det föreslås att undantaget utnyttjas i begränsad utsträckning så att det endast gäller enstaka leveranser, men däremot inte fortlöpande avtal. Motsvarande lösning har använts i gällande 6 kap. när det gäller tillämpningsområdet för kapitlets viktigaste bestämmelser, och lösningen anses fortfarande befogad.

Tillämpningsområdet för det föreslagna 6 kap. utvidgas såtillvida att distansförsäljningsbestämmelserna om säljarens informationsskyldighet i fortsättningen ska kunna tillämpas också på avtal som ingås vid offentlig auktion. För närvarande har sådana avtal i sin helhet lämnats utanför bestämmel-

serna om distansförsäljning. Ändringen bygger på direktivet och medlemsstaterna har inte getts prövningsrätt i detta avseende.

#### Definition av hemförsäljning och distansförsäljning

För att direktivet ska kunna genomföras måste hemförsäljningsavtal ges en vidare definition än tidigare. Den viktigaste ändringen är att erbjudande av konsumtionsnyttigheter någon annanstans än i näringsidkarens affärslokaler betraktas som hemförsäljning också när näringsidkaren anländer till platsen på konsumentens uttryckliga begäran för att erbjuda konsumenten den konsumtionsnyttighet denne ber om och parterna i det sammanhanget ingår ett avtal eller konsumenten lämnar ett bindande anbud för det.

Den definition av distansförsäljningsavtal som ingår i direktivet motsvarar i sak definitionen av distansförsäljning i den gällande lagen. Nationellt föreslås därför endast tekniska ändringar i definitionen.

#### Informationsskyldighet och bekräftelse av information

Skyldigheten att lämna information innan ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ingås ska enligt förslaget vara mer omfattande och detaljerad än i den gällande lagen. Näringsidkaren ska bl.a. lämna information om det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara. Det nya är också att näringsidkaren vid hemförsäljning och distansförsäljning ska ge konsumenten en ångerblankett som överstämmer med den mall som finns i bilagan till direktivet. Konsumenten kan enligt eget val använda blanketten om avtalet frånträds.

I den gällande lagen förutsätts att näringsidkaren vid hemförsäljning överlämnar en hemförsäljningshandling enligt ett fastställt formulär till konsumenten. Enligt förslaget ska användningen av hemförsäljningshandlingar frångås. I stället ska konsumenten vid hemförsäljning först ges förhandsinformation och efter det en kopia av det ingångna avtalet

eller en avtalsbekräftelse. Förhandsinformationen och avtalet eller avtalsbekräftelsen ska i första hand ges i pappersform. De kan dock med konsumentens samtycke ges också i någon annan varaktig form.

När det är fråga om ett distansförsäljningsavtal som ingås elektroniskt och där konsumenten åläggs en betalningsskyldighet, ska konsumenten enligt förslaget informeras om vissa huvudpunkter i avtalet på ett klart sätt och omedelbart innan konsumenten gör beställningen. Näringsidkaren ska också säkerställa att konsumenten uttryckligen godkänner den betalningsskyldighet som är förenad med beställningen. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion, ska betalningsskyldigheten nämnas i samband med beställningsknappen eller den motsvarande funktionen. Bestämmelsen ska i enlighet med direktivet tillämpas också på passagerartransporttjänster, även om dessa tjänster annars till största delen har lämnats utanför direktivets tillämpningsområde. Syftet med ändringen är att minska de problemsituationer som uppstått inom näthandeln inom EU där konsumenten utan att vara medveten om det förbundet sig till avgiftsbelagda avtal t.ex. genom att delta i frågetävlingar.

#### Ångerrätt

På grund av direktivet föreslås det att konsumentens rätt att frånträda ett tjänsteavtal ska utvidgas jämfört med nuläget. Medan en konsument enligt den gällande lagen vid sådana avtal förlorar sin ångerrätt om fullgörandet av en tjänst med konsumentens samtycke har påbörjats innan ångerfristen har löpt ut, ska ångerrätten enligt förslaget i fortsättningen gå förlorad först då tjänsten har utförts i sin helhet. Om endast en del av tjänsten har utförts när avtalet frånträds, ska konsumenten dock betala näringsidkaren en skälig ersättning för den prestation som har utförts för att fullgöra avtalet. Om det är fråga om elektronisk leverans av digitalt innehåll, såsom nedladdning av musik, förlorar dock konsumenten sin ångerrätt, såsom för närvarande, redan i det skedet då leveransen



av nyttigheten med konsumentens samtycke har påbörjats under ångerfristen. Om det åter är fråga om brådsakande reparations- eller underhållsåtgärder som näringsidkaren kommer för att utföra hos konsumenten på dennes begäran, har konsumenten ingen ångerrätt över huvudtaget. Ett sådant undantag finns inte i den gällande lagen, men till denna del bör det noteras att sådana situationer för närvarande inte över huvudtaget är hemförsäljning enligt lagen.

Om konsumenten vid hemförsäljning eller distansförsäljning har tagit emot en vara, ska konsumenten såsom för närvarande ha vårdplikt i fråga om varan under ångerfristen till dess han eller hon har beslutat behålla varan. Om konsumenten emellertid frånträder avtalet efter att ha tagit varan i normalt bruk, ska konsumenten enligt förslaget såsom för närvarande inte förlora sin ångerrätt utan i stället bli skyldig att betala ersättning för varans värdeminskning.

Enligt förslaget ska konsumenten meddela näringsidkaren om frånträde på ett entydigt sätt. Detta kan ske antingen på den ångerblankett som näringsidkaren ger konsumenten eller genom vilket fritt formulerat meddelande som helst som är entydigt och av vilket konsumentens vilja att frånträda avtalet framgår. Enligt den gällande lagen betraktas också återställandet av varan till näringsidkaren som ett meddelande om frånträde vid både hemförsäljning och distansförsäljning.

Enligt den gällande lagen ska säljaren, om avtalet frånträds, på egen bekostnad avhämta varan hos konsumenten vid hemförsäljning. När det gäller varor som sänts per post kan det dock avtalas att konsumenten återsänder varorna till säljaren per post på säljarens bekostnad. Vid distansförsäljning ska konsumenten för närvarande om avtalet frånträds återsända varan inom skälig tid, och näringsidkaren ska betala ersättning för kostnaderna för återställandet, om varan kan återsändas på normalt sätt per post. Enligt förslaget är det konsumenten som står för återsändandet och kostnaderna för återsändandet vid distansförsäljning och i regel också vid hemförsäljning. Näringsidkarens skyldighet att avhämta varan på egen bekostnad kvarstår dock vid hemförsäljning där varorna levererats till konsumentens bostad vid ingåendet

av avtalet och varan på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt per post.

### 3.2.3 Förslag om köp av varor

I propositionen föreslås vissa ändringar i konsumentskyddslagens 5 kap. om köp av varor. Ändringarna baserar sig på direktivet och gäller framför allt avlämnande, risken för varan och köparens rätt att häva avtalet på grund av säljarens dröjsmål.

Det föreslås att bestämmelsen om tiden för avlämnandet i 5 kap. ändras så att om parterna inte har avtalat om tiden för avlämnandet, ska varan i fortsättningen avlämnas utan ogrundat dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks. För närvarande ska varan i sådana fall avlämnas inom skälig tid efter köpet, utom vid distansförsäljning där det redan nu finns en tidsgräns på 30 dagar.

Till bestämmelsen om varans avlämnande föreslås en specialbestämmelse med tanke på sådana fall då köparen har anlitat ett av säljaren föreslaget transportföretag för transporten. Då börjar köparen bära risken för varan först när transportföretaget avlämnar varan till köparen. För närvarande övergår risken för varan till köparen i sådana fall redan när säljaren har avlämnat varan till det transportföretag som köparen har valt ut.

Enligt den gällande lagen har köparen vid säljarens dröjsmål rätt att förelägga en tilläggstid för fullgörandet av köpet. Enligt förslaget ska förfarandet med tilläggstid vara huvudregeln vid dröjsmål, och inte något som köparen kan välja. I vissa situationer, som då leverans inom den överenskomna leveranstiden är avgörande, ska köparen vid säljarens dröjsmål ha rätt att häva avtalet utan att förelägga någon tilläggstid. En ändring jämfört med nuläget är också att köpet får hävas efter tilläggstidens utgång, även om det är fråga om en vara som tillverkats särskilt för köparen. I den gällande lagen är köparens rätt att häva avtalet på basis av säljarens dröjsmål begränsad i sådana fall.

### 3.2.4 Andra ändringar som föreslås i konsumentskyddslagen

#### Allmän informationskyldighet vid annan försäljning än hemförsäljning och distansförsäljning

På grund av direktivet föreslås att det i lagen tas in en bestämmelse om sådan information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal ingås. Bestämmelsen gäller andra avtal än hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal, dvs. i praktiken framför allt traditionella avtal som ingås i säljarens affärslokaler. Det nya är t.ex. att näringsidkaren är skyldig att informera om det digitala innehållets driftkompatibilitet och omständigheter som gäller funktionen i övrigt, t.ex. om det behövs ett visst operativsystem för att använda det digitala innehållet.

Förhandsinformation behöver inte lämnas separat om informationen annars framgår av sammanhanget. I enlighet med vad som konstaterats ovan föreslås det att också den option för medlemsstaterna ska utnyttjas enligt vilken förhandsinformation inte behöver lämnas när det är fråga om sådana avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter som uppfylls omedelbart.

Av konsekvensskäl föreslås att bestämmelsens tillämpningsområde i stor utsträckning anges på samma sätt som bestämmelsen om tillämpningsområde i kapitlet om hemförsäljning och distansförsäljning. Det föreslås alltså att de flesta allmänna undantagen från direktivets tillämpningsområde ska utnyttjas.

#### Tilläggsavgifter

Enligt förslaget ska det i lagen tas in en uttrycklig bestämmelse om näringsidkarens skyldighet att innan ett avtal ingås begära konsumentens samtycke till alla tilläggsavgifter som inte ingår i det angivna priset för konsumtionsnyttigheten. Samtycket ska vara uttryckligt, dvs. konsumentens betalningskyldighet får t.ex. inte basera sig på s.k. förkryssade rutor. Om något uttryckligt samtycke inte har inhämtats, är konsumenten inte skyldig att betala en sådan tilläggsavgift.

Eftersom den princip som uttrycks i bestämmelsen motsvarar det rådande rättsläget,

ska bestämmelsen enligt förslaget tillämpas på alla slags avtal om konsumtionsnyttigheter, och alltså inte enbart på sådana avtal som omfattas av direktivets tillämpningsområde. Även om bestämmelsen i enlighet med direktivet ska gälla också annan försäljning än hemförsäljning och distansförsäljning, är den av betydelse särskilt inom e-handeln.

På grund av bestämmelsens tillämpningsområde, dess karaktär och påföljderna för brott mot den, finns det i konsumentskyddslagen inget kapitel där bestämmelsen helt naturligt skulle passa in. Man har bl.a. övervägt att placera in bestämmelsen i 3 kap. om reglering av avtalsvillkor eller i 12 kap. om särskilda stadganden. Även om regleringen i 2 kap. om marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer är mycket olik den bestämmelse om tilläggsavgifter som föreslås nu, anses kapitlet som den mest naturliga placeringen för bestämmelsen framför allt av den anledningen att bestämmelserna i kapitlet på samma sätt som bestämmelsen om tilläggsavgifter är mer detaljerade än t.ex. bestämmelserna i 3 kap.

#### Kostnader för telefonkommunikation

Enligt artikel 21 i direktivet ska medlemsstaterna, om näringsidkaren har en telefon-tjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts, se till att konsumenter som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff. Bestämmelsen ska inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telekommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal.

Grundläggande samtalstariff, nedan normaltaxa, har inte definierats i direktivet om konsumenträttigheter och någon definition ingår inte heller i EU-lagstiftningen i övrigt. Som samtal enligt normaltaxa kan man betrakta åtminstone samtal till normala abonnemangsnummer i det fasta nätet eller i mobilnätet där samtalets pris bestäms på grundval av ett avtal mellan konsumenten och dennes operatör. Exempel på nummer som avviker från denna prissättning är servicenummer mot tilläggsavgift och flera företagsnummer. En av de viktigaste skillnaderna mellan företagsnummer och servicenummer mot tilläggsavgift är att näringsidkaren inte

tar ur någon serviceavgift för ett samtal till ett företagsnummer, utan avgiften tas ut av teleföretaget, även om den taxa som teleföretaget tar ut för uppringning av företagsnumret kan påverka prissättningen i avtalet mellan den näringsidkare som använder numret och teleföretaget.

Det är klart att samtal till servicenummer mot tilläggsavgift inte kan betraktas som sådana samtal till normaltaxa som avses i direktivet. Samtal till servicenummer ska alltså i fortsättningen inte få användas för sådan telefonkommunikation som avses i artikeln. Något som talar för att också företagsnummer ska omfattas av regleringen är att konsumenterna i allmänhet och i synnerhet när de ringer från sitt mobiltelefonabonnemang betalar en högre taxa än normalt för att ringa upp företagsnummer på grund av näringsidkarens avtal med det teleföretag som innehar numret. Taxan för ett samtal till ett företagsnummer bestäms alltså i allmänhet inte enligt uppringarens abonnemang och konsumenterna har alltså inte möjligheter att påverka den taxa som tas ut för att ringa ett företagsnummer, t.ex. genom att konkurrensutsätta teleföretagen. Konsumenterna kan i praktiken ha svårt att ta reda på vad det kostar att ringa upp ett företagsnummer. Samtal till företagsnummer hör i regel inte heller till abonnemangens samtalspaket, och också väntetiden är avgiftsbelagd. Enligt uppgift från Kommunikationsverket och Konkurrens- och konsumentverket tar konsumenterna regelbundet kontakt med anledning av företagsnumrens höga taxor och oklarheter i samband med prissättningen. Något som talar för att företagsnumren ska omfattas av regleringen är också en strävan att förhindra att bestämmelserna kringgås. Om man nämligen ingrep endast i användningen av servicenummer mot tilläggsavgift, skulle sådana nummer i fortsättningen kunna ersättas med företagsnummer till högre taxor än för närvarande. Det är värt att notera att Kommunikationsverket i praktiken inte har någon möjlighet att ingripa i taxorna för företagsnumren.

Användningen av företagsnummer är allmänt utbredd och numren är också förenade med förmåner. Det är därför inte motiverat att helt och hållet förhindra användningen av dem för sådana syften som avses i artikeln.

Under beredningsskedet har det behandlats flera alternativ för att bestämma normaltaxan för företagsnumren. I arbetsgruppens betänkande föreslogs ett alternativ enligt vilket sådana företagsnummer skulle vara tillåtna där konsumenten vid uppringning av dem skulle betala högst den taxa som tas ut på basis av konsumentens anslutningsavtal med sin operatör. Med nuvarande prissättningsstruktur skulle detta innebära att näringsidkaren vid telefonkommunikation i anslutning till ett avtal som näringsidkaren har ingått skulle få använda ett företagsnummer för vilket det tas ut lokalnät- eller mobilnätavgift (lna/msa) hos konsumenten.

Fördelen med den modell som föreslogs i betänkandet hade varit en enkel reglering och att konsumenterna också själva enkelt hade kunnat bedöma om den taxa som tagits ut för telefonkommunikation i anslutning till ett ingånget avtal är laglig. Den modellen skulle dock förutsätta en genomgripande ändring av prissättningsstrukturen för de flesta företagsnummer och skulle samtidigt i praktiken innebära att flera företag skulle bli tvungna att ta i bruk nya telefonnummer för kundkontakter.

På grund av dessa negativa effekter frångick man modellen under den fortsatta beredningen. Det föreslås att artikeln i fråga om företagsnumren genomförs så att näringsidkaren för telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som denne ingått för det första får använda företagsnummer där konsumenten för uppringning av dem betalar högst den taxa (lna/msa) som tas ut på grundval av konsumentens avtal med sin operatör. Utöver detta ska sådana företagsnummer vara tillåtna där taxan för ett samtal till dem inte överstiger den taxa som baserar sig på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar med mer än 20 procent. Denna s.k. kalkylmässiga normaltaxa ska tillämpas vid sådana telefontjänster vars taxa inte är beroende av konsumentens anslutningsavtal. Kommunikationsverket ska beräkna och offentliggöra den kalkylmässiga normaltaxan årligen. Närmare bestämmelser om sättet att beräkna normaltaxan och om offentliggörandet av den ska utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Det ska inte separat bestämmas en kalkylmässig normaltaxa för samtal från det fasta nätet till ett företagsnummer, utan också i fråga om dem ska det genomsnittliga samtalspriset i mobilnätet användas som jämförpris. Man har stannat för denna lösning av den anledningen att användningen av telefon-tjänster i det fasta nätet har minskat markant under de senaste åren och för att det är speciellt dyrt att ringa upp ett företagsnummer just från mobiltelefoner. Det skulle också i praktiken vara synnerligen arbetsdrygt att bestämma ett jämförpris för samtal i det fasta nätet. Framför allt av tydlighetsskäl ska det inte bestämmas en separat kalkylmässig normaltaxa heller för sådana företagsnummer där en startavgift tas ut, utan också i fråga om dem ska den minutbaserade taxan användas som jämförpris. Detta betyder i praktiken att det i fortsättningen inte ska vara möjligt att ta ut startavgifter hos konsumenten för företagsnummer som används för sådan telefontelefonkommunikation som avses i bestämmelsen.

Den modell som föreslås nu har på samma sätt som den som föreslogs i arbetsgruppsbetänkandet kritiserats för att de tekniska specialegenkaperna i anslutning till företagsnummer inte beaktas. Enligt dem som motsätter sig modellen är det befogat att den taxa som tas ut för uppringning av företagsnumren är högre än för normala samtal. Den modell som föreslås nu har också kritiserats för att vara bunden till en viss teknik, situation och produkt. Det har föreslagits att normaltaxa inte ska innebära en detaljerad modell utan avse en taxa som är proportionerlig i förhållande till de kostnader som i genomsnitt tas ut hos konsumenterna för teletjänster. En sådan modell skulle vara smidigare och mer neutral i tekniskt hänseende än den som nu föreslås, men samtidigt skulle regleringen ge mycket rum för tolkning, vilket inte kan anses önskvärt med tanke på konsumenterna, tillsynsmyndigheterna eller näringsidkarna. I praktiken skulle den verkliga inbörden i en bestämmelse som bygger på skälighetsbedömning i stor utsträckning bli beroende av domstolarnas avgörandepraxis, vilket i denna typ av reglering av massverksamhet inte kan anses önskvärt. Det är dessutom osäkert om en reglering av detta slag skulle uppfylla artikelns syfte och om den

skulle vara tillräcklig för att genomföra artikeln på behörigt sätt.

Den modell som föreslås nu har valts framför allt med tanke på tydlighet, genomskinlighet och rättssäkerhet. De problem som kan följa av att regleringen är situationsbunden kan minskas med att närmare bestämmelser om sättet att beräkna den kalkylmässiga normaltaxan utfärdas genom förordning av justitieministeriet. Det är då möjligt att vid behov reagera snabbt på eventuella förändringar på marknaden. En viss smidighet i förhållande till de genomsnittliga mobilsamtalsavgifterna uppnås för sin del med att den kalkylmässiga normaltaxan utgör en taxa baserad på teleföretagens minimiprissättning och marknadsföringsandelar utökad med 20 procent. Om den taxa som baserar sig på minimiprissättningen och marknadsföringsandelarna överskreds med mer än så, skulle den kalkylmässiga normaltaxan de facto inte längre kunna jämföras med taxan i konsumentens anslutningsavtal.

Det föreslås att bestämmelsen om telefonkostnader i princip ska tillämpas också på avtal som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde, såsom avtal om paketresor och passagerartransporttjänster. De telefonkostnader som konsumenten har för dessa tjänster är ofta höga, och något som talar för att paketresor ska omfattas av regleringen är också att det i kommissionens förslag till nytt direktiv om paketresor (KOM(2013) 512 slutlig) redan har föreslagits att bestämmelsen om telefontelefonkommunikation i direktivet om konsumenträttigheter ska utsträckas till paketresor.

Det föreslås dock att avtal som gäller finansiella tjänster och finansiella instrument ska lämnas utanför regleringen. En sådan avgränsning anses motiverad av den anledningen att avtal som gäller finansiella tjänster, såsom kredit- och försäkringsavtal, till sin karaktär skiljer sig från t.ex. traditionella avtal om köp av varor framför allt på grund av sin långfristighet. Utvecklingen måste dock följas och vid behov måste lagstiftningsåtgärder vidtas för att begränsa också kostnaderna för telefontjänster i anslutning till finansiella tjänster och finansiella instrument. Särskild uppmärksamhet bör ägnas frågan om konsumenternas möjligheter att utföra ärenden i

näringsidkarens affärslokaler, såsom i ett bankkontor, försämras jämfört med nuläget.

Till den del det är fråga om var konsumentskyddslagens bestämmelse om telefonkostnader ska placeras hänvisas till vad som konstaterats ovan om bestämmelsen om tilläggsavgifter.

### 3.3 Bestämmelser i direktivet som inte kräver lagändringar

Definitionerna av konsument och näringsidkare i artikel 2 i direktivet motsvarar 1 kap. 4 och 5 § i konsumentskyddslagen. Nationella genomförandeåtgärder behövs därför inte. Det anses inte nödvändigt att definitionen av varor samt av köpe- och tjänsteavtal i artikeln genomförs, eftersom definitionerna motsvarar den innebörd som begreppen har i allmänspråket. Definitionen av finansiell tjänst framgår av konsumentskyddslagens 6 a kap. 1 §, som gäller kapitlets tillämpningsområde, och definitionen av garanti motsvarar vad som föreskrivs om garanti i lagens 5 kap. 15 a och 15 b §. Nationella genomförandeåtgärder behövs således inte heller i fråga om dessa begrepp.

I artikel 3.1 klargörs att direktivet också ska tillämpas på avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, inklusive från offentliga leverantörer, till den del som dessa försörjningstjänster tillhandahålls på avtalsrättslig grund. När en näringsidkare bjuder ut ovannämnda nyttigheter till en konsument, betraktas de som sådana konsumtionsnyttigheter som avses i 1 kap. 3 § i konsumentskyddslagen och på vilka konsumentskyddslagens bestämmelser tillämpas. Särskilda genomförandeåtgärder för att täcka avtal om vatten, gas, el eller fjärrvärme behövs alltså inte. Definitionen av näringsidkare i 1 kap. 5 § i konsumentskyddslagen utesluter i och för sig inte offentliga leverantörer, så inte heller i detta avseende förutsätter artikeln nationella genomförandeåtgärder.

Enligt artikel 3.3.i, som gäller direktivets tillämpningsområde, ska direktivet inte tillämpas på konsumentavtal som upprättas av notarius publicus. Eftersom notarius publicus i Finland inte upprättar konsumentavtal, behöver undantaget inte användas i Finland.

Enligt artikel 9.3 får medlemsstaterna inte förbjuda avtalsparterna att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter under den tid då ångerfristen löper. Vid hemförsäljningsavtal får dock medlemsstaterna behålla befintlig nationell lagstiftning som förbjuder näringsidkaren att uppbära betalningen av konsumenten under en viss tid efter det att avtalet ingåtts. Den gällande lagen innehåller inga sådana begränsningar och punkten är därför inte relevant för Finlands del.

Artikel 11.2 i direktivet förutsätter inte genomförande, eftersom 12 kap. 1 c § i konsumentskyddslagen leder till samma resultat. Enligt såväl direktivet som den nationella lagen har ångerfristen iakttagits, om ett meddelande om frånträde har sänts före ångerfristens utgång.

Enligt artikel 19 ska medlemsstaterna förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågasatt betalningssätt använts. Enligt uppgift från kommissionen förutsätts inga ytterligare åtgärder på grund av artikel 19 av de medlemsstater som har utnyttjat optionen i artikel 52.3 i betaltjänstdirektivet (2007/64/EG) genom att förbjuda att sådana avgifter tas ut. Finland har utnyttjat optionen så att den avgift som betalningsmottagaren tar ut för användning av ett betalningsinstrument ska vara rimlig och inte får överskrida betalningsmottagarens faktiska kostnader (betaltjänstlagen 290/2010, 60 § 2 mom.). Eftersom den nationella lagstiftningen också i denna form kan anses uppfylla kraven i direktivet om konsumenträttigheter, behövs inga nya bestämmelser på grund av artikel 19.

I artikel 27 föreskrivs om leverans utan föregående beställning. Enligt artikeln är konsumenten befriad från sin betalningsskyldighet om varor levereras eller tjänster tillhandahålls utan att konsumenten har beställt dem. I sådana fall ska ett uteblivet svar från konsumentens sida efter en sådan leverans eller ett sådant tillhandahållande utan föregående beställning inte anses innebära samtycke. En bestämmelse som motsvarar artikeln ingår redan i 2 kap. 10 § i konsumentskyddslagen. Bestämmelsen i direktivet för-

utsätter således inte nationella genomförandeåtgärder.

#### **4 Propositionens konsekvenser**

##### **4.1 Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheterna**

Propositionen har inga konsekvenser för statsfinanserna.

Det föreslås inga nya uppgifter för Konkurrens- och konsumentverket och de övriga tillsynsmyndigheterna. Kommunikationsverket ska dock en gång per år beräkna och offentliggöra en kalkylmässig normaltaxa som baserar sig på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar. Uppgiften bedöms dock inte ha någon större sysselsättande effekt och ändringen förutsätter alltså inte extra resurser.

De nya och ändrade bestämmelserna kommer till en början att medföra extra arbete särskilt för Konkurrens- och konsumentverket. Bl.a. anvisningarna ska uppdateras och näringsidkarna och konsumenterna ska få vägledning i de nya bestämmelsernas innehåll. I synnerhet de ändringar som gäller utövandet av ångerrätten kan antas kräva särskild uppmärksamhet till en början. Det extra arbetet i initialskedet förutsätter dock inga extra resurser, utan uppgifterna kan skötas genom prioritering. De bestämmelser som t.ex. gäller godkännande av tilläggsavgifter och ett klart angivande av betalningsskyldigheten vid elektronisk handel kan dessutom bidra till att minska de problem som är förknippade med dolda kostnader och underlätta tillsynsarbetet. Ett enhetligare regelverk inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan också underlätta tillsynsmyndigheternas arbete i synnerhet när det är fråga om gränsöverskridande handel.

##### **4.2 Konsekvenser för konsumenternas och näringsidkarnas ställning**

Enhetligare bestämmelser om konsumenträttigheter inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan bidra till att förbättra näringsidkarnas möjligheter att erbjuda nyttigheter över gränserna och på motsvarande

sätt förbättra konsumenternas möjligheter att göra gränsöverskridande köp.

Näringsidkarnas informationskyldighet utvidgas. Detta gäller förutom hemförsäljning och distansförsäljning också andra sätt att bedriva handel. Detta förbättrar konsumenternas ställning åtminstone till den del det är fråga om avtal som gäller digitalt innehåll. Ur näringsidkarnas synvinkel är ändringarna betydande framför allt för de näringsidkare vars verksamhet till följd av den utvidgade definitionen av hemförsäljning i fortsättningen kommer att betraktas som hemförsäljning. Näringsidkarna förorsakas kostnader till följd av att informationskyldigheten blir mer omfattande och mer detaljerad än tidigare. De måste nämligen utbilda sin personal och uppdatera sina avtalsblanketter samt ta i bruk en ångerblankett i enlighet med mallen. Den ändrade regleringen innebär också betydande systemtekniska ändringar i synnerhet inom distansförsäljningen. Enligt beräkningar gjorda utifrån Statistikcentralens senaste statistik fanns det år 2011 något över 30 000 företag som bedriver detaljhandel i Finland. Enligt en bedömning av Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry finns det ca 9 000—10 000 distansförsäljningsföretag som bedriver konsumenthandel i Finland. Största delen av dem, ca 6 000—8 000, är företag som bedriver e-handel.

Att bestämmelserna om ångerrätt förenhetligas inom hela Europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan ses som positivt ur konsumenternas synvinkel i det avseendet att t.ex. ångerfristen vid gränsöverskridande handel blir densamma i alla länder inom samarbetsområdet. En enhetlig reglering minskar också näringsidkarnas behov att anpassa sin praxis enligt marknadsområdena. Att ångerrätten utsträcks till vissa situationer där sådan för närvarande inte finns torde i någon mån öka antalet frånträdde avtal, de ekonomiska förluster som näringsidkarna åsamkas på grund av detta samt eventuellt också skapa fler meningsskiljaktigheter i fråga om tolkningen. Några betydande ändringar i detta avseende är dock inte att vänta. Enligt en bedömning av Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry frånträds för närvarande ca 14—18 procent av avtalen när det gäller köp av varor genom distansförsäljning, men

skillnaderna mellan olika sektorer och företag är stora. I synnerhet distansförsäljningen av kläder uppvisar en mycket högre ångerprocent, ca 30—40 procent.

Förslaget om att konsumenten ska stå för de direkta kostnaderna för återsändandet av varan innebär en försämring av konsumenternas ställning. Ur näringsidkarnas synvinkel innebär ändringen för sin del en minskning av kostnaderna. Å andra sidan kan omständigheten att konsumenten är skyldig att stå för kostnaderna för att återsända varan höja tröskeln för att t.ex. handla på nätet, vilket kan minska försäljningen. Med tanke på konkurrensen och kundservicen är det därför troligt att en del av näringsidkarna också i fortsättningen kommer att förbinda sig att stå för kostnaderna för återsändandet av varan i en situation då avtalet frånträds.

Konsumentens skyldighet att uttryckligen anmäla sin önskan att frånträda avtalet medför en förändring av rättsläget vid köp av varor och kan därför i synnerhet i början förorsaka förvirring då enbart återsändande av varorna utan någon viljeyttring i fortsättningen inte räcker som ett meddelande om frånträde. Den ångerblankett som föreslås bli införd och som näringsidkaren ska ge konsumenten vid hemförsäljning och distansförsäljning och som konsumenten enligt eget val kan använda, kan å andra sidan göra det lättare att meddela om utövandandet av ångerrätten.

Den föreslagna prisgränsen för telefontjänst kommunikation i anslutning till ett ingånget avtal innebär en förbättring av nuläget ur konsumenternas synvinkel. Såsom konstaterats ovan i avsnitt 3.2 visar uppgifter från Kommunikationsverket och Konkurrens- och konsumentverket att konsumenterna regelbundet tar kontakt på grund av de höga taxorna på företagsnumren och oklarheter i samband med prissättningen, och problemet med dyrare telefonnummer än normalt har tagits upp i synnerhet i reklamationer. Taxan för att ringa upp företagsnummer varierar, men som exempel kan nämnas företagsnummer som innehåller två stora teleföretag. Enligt den prislista som upprätthålls av Kommunikationsverket kostar det ca 8 cent / samtal + 6—7 cent / minut att ringa upp företagsnumren från det fasta nätet och ca 8 cent / samtal + 17 cent / minut att ringa upp dem

från ett abonnemang i mobilnätet. Enligt Kommunikationsverkets marknadsöversikt (Marknadsöversikt 9/2012) var medelpriset för en mobilsamtalsminut 6,9 cent / minut år 2012, dvs. den kalkylmässiga normaltaxan skulle då bli 8,3 cent / minut.

När det för närvarande debiteras högre kostnader för telefontjänster avsedda för näringsidkarens avtalskunder än den taxa som anges i konsumentens anslutningsavtal eller en motsvarande kalkylmässig normaltassa, medför bestämmelsen om telefontjänst kommunikation större kostnader för de näringsidkare som önskar erbjuda sina avtalskunder telefontjänster också i fortsättningen. De ska nämligen se till att konsumenten inte debiteras för stora kostnader för sådan telefontjänst kommunikation. Effekterna av ändringen riktar sig till såväl de näringsidkare som använder servicenummer mot tilläggsavgift som de näringsidkare som använder företagsnummer där den taxa som tas ut hos konsumenten inte motsvarar taxan i konsumentens anslutningsavtal eller där taxan överstiger en kalkylmässig normaltassa. Regleringen innebär att avtal mellan näringsidkare som anlitar telefontjänster av detta slag och teleföretagen behöver ändras, men det förutsätter inte att näringsidkarnas telefonnummer ändras. Med beaktande av företagsnumrens nuvarande prisnivå riktar sig ändringen i praktiken till största delen av de företag som använder företagsnummer.

Det kan inte läggas fram exakt information om produktionskostnaderna för den typ av företagsnummer som finns för närvarande, men det är möjligt att produktionskostnaderna i fråga om samtal från avtalskunderna i fortsättningen inte kommer att täckas till fullo enbart med de avgifter som tas ut hos konsumenterna. Den ändring som gäller telefontjänst kostnader torde således åtminstone i vissa fall höja de taxor som teleföretagen tar ut hos näringsidkarna för telefontjänster. Detta kan innebära att priserna också på konsumtionsnyttigheter måste höjas. Trots att ändringen eventuellt kan ha en höjande effekt på nyttigheternas pris, kan den ur konsumentens synpunkt ses som positiv i det avseendet att reformen för med sig större genomskinlighet i prissättningen. Det är dock svårt att i detalj bedöma vilka verkningar ändringar i avtalen

har för näringsidkarna, de teleföretag som erbjuder telefontjänster och konsumenterna, eftersom verkningarna i hög grad är beroende av förhandlingarna mellan teleföretagen och näringsidkarna samt konkurrensen på kommunikationsmarknaden. I synnerhet när det gäller verkningarna för teleföretagen är det också av betydelse vilka slags tekniska egenskaper hos telefontjänsterna som näringsidkarna är villiga att betala för. Teleföretagen blir nämligen i praktiken tvungna att i fortsättningen överföra de telefonkostnader som överstiger den högsta möjliga taxan åtminstone delvis på näringsidkarna i stället för på konsumenterna. Detta är möjligt endast om näringsidkarna är redo att betala för tjänsten.

## 5 Beredningen av propositionen

Justitieministeriet tillsatte den 23 oktober 2012 en arbetsgrupp med uppgift att bereda ett förslag till den lagstiftning som behövs för att genomföra direktivet om konsumenträttigheter. Förslaget skulle ha formen av en regeringsproposition. Företrädarna i arbetsgruppen var justitieministeriet, arbets- och näringsministeriet, Konsumentverket, sedermera Konkurs- och konsumentverket / konsumentombudsmannen, Finlands Näringsliv EK, Kuluttajaliitto — Konsumentförbundet ry, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry och Förbundet för Finsk Handel rf. Under sitt arbete hörde arbetsgruppen Kommunikationsverket. Arbetsgruppens betänkande överlämnades till justitieministeriet den 31 maj 2013.

Justitieministeriet bad 26 myndigheter och sammanslutningar yttra sig om betänkandet. Av dem gav 23 ett utlåtande. Dessutom gav en annan instans ett utlåtande. Ett sammandrag av utlåtandena har sammanställts på ju-

stitieministeriet (Justitieministeriets betänkanden och utlåtanden 54/2013).

Flera remissinstanser förhöll sig positivt till arbetsgruppens förslag och ansåg i princip förslaget ändamålsenligt för att genomföra direktivet om konsumenträttigheter nationellt.

Många remissinstanser tog ställning till förslaget om att inte införa ett särskilt bekräftelseförfarande inom telefonförsäljningen. Flera remissinstanser förhöll sig positivt till den lösning på detta som lagts fram i betänkandet, men Konkurs- och konsumentverket, Kommunikationsverket och Kuluttajaliitto — Konsumentförbundet ry ansåg att ett bekräftelseförfarande behöver införas för att minska de problem som är förknippade med telefonförsäljningen. Under den fortsatta beredningen har det inte kommit fram sådana omständigheter som skulle ge anledning att avvika från den lösning som valts i betänkandet.

De aktörer som företrädde näringslivet förhöll sig kritiskt till arbetsgruppens förslag om kostnader för telefonkommunikation. På grund av förslaget skulle näringsidkaren vid telefonkommunikation som sker efter det att avtalet ingåtts inte få använda ett företagsnummer där taxan för uppringning av numret överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal. Det var framför allt betydande kostnads- och andra negativa effekter av regleringen som togs upp. Under den fortsatta beredningen gjordes det därför ändringar i bestämmelsen om kostnader för telefonkommunikation. De viktigaste intressentgrupperna fick yttra sig om dessa ändringar under ett av justitieministeriet anordnat utfrågningsmöte.

På grund av andra anmärkningar från remissinstanserna har många detaljer i förslaget setts över.



## DETALJMOTIVERING

## 1 Lagförslag

## 1.1 Konsumentskyddslagen

## 2 kap. Marknadsföring samt förhållanden i kundrelationer

**8 §.** *Informationsskyldigheten vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter.* Paragrafens 1—3 punkt motsvarar i sak den gällande lagen.

I 4 punkten preciseras skyldigheten att lämna information om konsumtionsnyttighetens pris. Enligt punkten ska konsumenten informeras också om eventuella leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, informeras om att sådana kostnader kan uppstå. Informationen ska ges vid behov, dvs. när sådana kostnader uppstår eller kan uppstå. Syftet med ändringen är att förenhetliga bestämmelsen i förhållande till den föreslagna 8 a § när det gäller att lämna information om priset. I denna ordalydelse motsvarar bestämmelsen också bättre än tidigare artikel 7.4 i direktivet (2005/29/EG) om otillbörliga affärsmetoder, som genomförs genom paragrafen.

Paragrafens 5 punkt motsvarar den gällande 4 punkten och paragrafens 6 punkt den gällande 5 punkten.

**8 a §.** *Information innan ett avtal ingås.* Paragrafen är ny. Där föreskrivs om näringsidkarens skyldighet att lämna information innan ett avtal om konsumtionsnyttigheter ingås. Genom paragrafen genomförs artikel 5 i direktivet.

Paragrafen tillämpas på andra avtal än hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal, dvs. tillämpningsområdet omfattar framför allt traditionella avtal som ingås i säljarens affärslokaler, om inte något annat följer av begränsningarna av tillämpningsområdet i 2 mom. För klarhetens skull kan det konstateras att begränsningen i fråga om hem- och distansförsäljning inte enbart gäller avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagens 6 eller 6 a kap., utan också täcker hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal som

faller utanför dessa kapitels tillämpningsområde. Genom paragrafen kompletteras de informationsskyldigheter som finns angivna någon annanstans i lag och dess syfte är att säkerställa att konsumenten får åtminstone den information som nämns i paragrafen innan ett avtal ingås.

Den information som avses i bestämmelsen ska ges konsumenten på ett klart och begripligt sätt. För att fullgöra den informationskyldighet som avses i bestämmelsen är det tillräckligt att näringsidkaren ger konsumenten den i paragrafen avsedda informationen muntligt. Informationsskyldigheten kan fullgöras också så att informationen hålls tillgänglig för konsumenten i säljarens affärslokal. I synnerhet när det gäller mer komplicerade och långvariga avtal kan det dock vara i vardera partens intresse att konsumenten får informationen i skriftlig form.

En stor del av förhandsinformationen är sådan att den i allmänhet framgår av sammanhanget, t.ex. vid kontakterna mellan konsumenten och näringsidkaren i näringsidkarens lokaler. Informationen behöver då inte ges separat. Den information som ska lämnas enligt den föreslagna 8 a § är också i stor utsträckning densamma som näringsidkaren enligt 2 kap. 8 § ska lämna vid marknadsföring när det gäller saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter till ett bestämt pris. Informationsskyldigheten i 8 § och i den nu föreslagna 8 a § i kapitlet kan därför delvis fullgöras samtidigt.

Enligt paragrafens 1 mom. 1 punkt ska konsumenten för det första ges information om konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet. Utmärkande egenskaper är åtminstone nyttighetens art, kvalitet och bruksändamål. Den information som behövs vid köp av varor framgår på normalt sätt av produkten eller dess förpackning. En skyldighet att ge information om egenskaper hos nyttigheter som gäller digitalt innehåll finns också i 8 punkten i momentet.

Enligt 2 punkten ska information ges om näringsidkarens namn och den geografiska

adressen till den ort där näringsidkaren finns. Adressuppgifter är typiskt sådan information som framgår av sammanhanget och som därför i allmänhet inte ska behöva nämnas särskilt. Dessutom ska näringsidkaren uppge sitt telefonnummer.

Enligt 3 punkten ska näringsidkaren informera om konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter. Om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan ges, ska grunderna för prissättningen uppges. Det finns redan nu gällande detaljerade bestämmelser om prisinformation. De viktigaste av dem ingår i statsrådets förordning om prisinformation vid marknadsföring av konsumtionsnyttigheter (553/2013).

Utgångspunkten är att leveranskostnader, såsom post- eller fraktkostnader, ska inkluderas i nyttighetens totalpris. I alla situationer är det dock inte möjligt att inkludera leveranskostnaderna i totalpriset, t.ex. av den anledningen att uppkomsten av leveranskostnader och deras belopp är beroende av vilket leveranssätt som konsumenten väljer. Med tanke på sådana situationer ska konsumenten enligt 4 punkten informeras också om eventuella leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå. Informationen ska ges vid behov, dvs. när sådana kostnader uppstår eller kan uppstå.

Enligt 5 punkten ska konsumenten vid behov ges information om villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal. Som exempel på villkor för fullgörande av avtal kan nämnas uppgift om datum när näringsidkaren åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten eller uppgift om vilka alternativa leveranssätt näringsidkaren erbjuder. Typiska villkor för betalning är betalningstid, betalningssätt och eventuell dröjsmålsränta. Enligt 5 punkten ska konsumenten dessutom vid behov informeras om praxis för reklamation. Om särskild praxis saknas, behövs inget omnämnande.

Enligt 6 punkten ska konsumenten informeras om att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i fråga om varorna. För att skyldigheten ska fullgöras räcker det med ett allmänt omnämnande. Det krävs alltså inte att näringsidkaren redogör för innehållet i bestäm-

melserna om ansvar för fel. Syftet med punkten är att göra det klart för konsumenten att näringsidkaren, utöver garantin eller vid avsaknad av garanti, i vilket fall som helst har ett lagstadgat ansvar för fel i varan.

Dessutom ska näringsidkaren enligt 6 punkten nämna kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem. Denna information ska ges vid behov, dvs. när kundassistens, produktservice eller garanti erbjuds. Näringsidkaren ska då också redogöra för de villkor som gäller för dem, såsom giltighetstid och täckning i fråga om garantin. När det gäller villkoren för produktservice efter försäljningen ska det särskilt nämnas om de avviker från vad konsumenten rimligen kan vänta sig. T.ex. det att kundservicen erbjuds på något annat språk än det som användes när avtalet ingicks kan ses som en avvikelse.

Enligt 7 punkten ska konsumenten vid behov informeras om avtalets löptid eller, om avtalet löper tills vidare eller förnyas automatiskt, villkor för avslutning av avtalet, dvs. villkor för uppsägning eller hävning, såsom uppsägningstid och även grunderna för uppsägning, om avtalet inte fritt kan sägas upp. Det bör noteras att speciallagstiftning kan ha till följd att avtalet inte får förnyas automatiskt, och punkten ska inte heller kunna medföra att sådan rätt uppstår.

Momentets 8 punkt gäller avtal om digitalt innehåll. Om köpet gäller digitalt innehåll, ska konsumenten informeras om det digitala innehållets funktion. Konsumenten ska informeras också om det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till. Med det digitala innehållets funktion avses t.ex. om det finns tekniska begränsningar för att använda innehållet, såsom skydd eller regionkodning, som kan hindra innehållet från att fungera i ett visst land eller på viss utrustning. Med driftskompatibilitet avses för sin del t.ex. information om det operativsystem som behövs för att använda det digitala innehållet, dess version samt vissa egenskaper hos maskinvaran.

I paragrafens 2 mom. föreskrivs om undantag från tillämpningsområdet. Undantagen

baserar sig i fråga om 1 punkten i momentet på artikel 5.3 i direktivet och i övrigt på artikel 3.3, som gäller direktivets allmänna tillämpningsområde.

Enligt 1 punkten behöver näringsidkaren inte ge den information som avses i 1 mom., om det är fråga om sådana avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter som uppfylls omedelbart.

Med avtal som uppfylls omedelbart avses avtal av engångsnatur där näringsidkaren avlämnar varan till konsumenten eller tillhandahåller tjänsten vid köpet eller köpslutet. Med avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter avses framför allt avtal som gäller anskaffning av livsmedel och andra dagligvaror. Också andra avtal som anses sedvanliga och är mindre värda ska betraktas som avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter. Där emot ska t.ex. inte avtal om anskaffning av bil, television, dator eller möbler betraktas som sådana avtal. När det gäller att bedöma om det handlar om ett avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter, är det av betydelse hur regelbunden och sedvanlig anskaffningen av nyttigheten är. Ju dyrare och mer komplicerad nyttigheten är, desto sannolikare är att det inte är fråga om ett avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter.

I 2 mom. 2—10 punkten föreskrivs om begränsningar av tillämpningsområdet i fråga om vissa nyttigheter. Informationsskyldigheten i 1 mom. ska bl.a. inte gälla avtal som gäller köp av fast egendom, avtal som gäller finansiella tjänster eller finansiella instrument och avtal som gäller paketresor. På grund av den speciallagstiftning som gäller dessa nyttigheter anses den informationskyldighet som ingår i 8 a § inte medföra något mervärde för konsumenten.

Enligt 2 mom. 11 punkten ska informationsskyldigheten inte heller gälla avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal. Med varuautomat avses t.ex. biljettautomater. Med varuautomat jämföras också sådana automater och anordningar som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om förströelseanordningar (164/1995). Informationskyldigheten ska alltså inte gälla sådana fall där konsumenten köper en tågbiljett i en automat i näringsidkarens affärslokaler. Motsvarande undantag fö-

reslås också i fråga om tillämpningsområdet för 6 kap. om hemförsäljning och distansförsäljning.

**10 a §. Tilläggsavgifter.** Paragrafen baserar sig på artikel 22 i direktivet. Den är ny men motsvarar innehållsmässigt i stor utsträckning det rådande rättsläget.

Enligt 1 mom. ska näringsidkaren innan ett avtal ingås begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla tilläggsavgifter som inte ingår i det angivna priset för konsumtionsnyttigheten. Med det angivna priset för konsumtionsnyttigheten avses förutom totalpriset för konsumtionsnyttigheten inklusive skatter även uppgifter om leverans- och andra kostnader som lämnats separat i eventuell förhandsinformation. Tilläggsavgifter ska förstås i vid mening. Med dem avses t.ex. kostnader för anknytande avtal och tilläggstjänster. Syftet med bestämmelsen är att konsumenten inte ska förorsakas s.k. dolda kostnader.

För att samtycket till tilläggsavgiften ska anses uttryckligt, ska den skyldighet att betala tilläggsavgift som anknyter till ett skriftligt avtal framgå klart och begripligt av förhandsinformationen eller avtalsvillkoren. Om ett avtal om avgiftsbelagda tilläggstjänster ingås muntligt, t.ex. så att konsumenten i samband med en nummerförfrågan blir erbjuden vidarekoppling eller kontaktinformation mot en tilläggsavgift, ska konsumenten informeras om tjänstens pris innan avtalet om tilläggstjänsten ingås.

I momentet görs det klart att det inte ska betraktas som ett uttryckligt samtycke att konsumenten inte har avvisat det av näringsidkaren tillämpade standardvalet för godkännande av tilläggsavgift. Detta särskilda omnämnande är av betydelse i synnerhet inom e-handeln, och dess innebörd är att konsumentens skyldighet att betala tilläggsavgifter inte ska kunna basera sig på förkryssade rutor. Om t.ex. den som köper en konsert- eller flygbiljett erbjuds ett försäkringsavtal som tilläggstjänst, innebär omständigheten att näringsidkaren har tillämpat ett standardval som konsumenten ska förkasta för att undvika tilläggstjänsten och den avgift som tas ut för den alltså inte att konsumenten uttryckligen samtyckt till den betalningsskyldighet som är förenad med tilläggstjänsten.

Enligt 2 mom. är en konsument som inte har gett sitt uttryckliga samtycke till en tilläggsavgift inte skyldig att betala den. Om dock konsumenten har hunnit betala tilläggsavgiften utan att ha gett sitt samtycke till den, ska konsumenten ha rätt att få avgiften tillbaka.

Bestämmelser om godkännande av betalningsskyldigheten i distansförsäljningsavtal av en viss typ som ingås elektroniskt finns dessutom i den föreslagna 6 kap. 12 §.

**14 §. Kostnader för telefonkommunikation.** Paragrafen är ny. Genom den genomförs artikel 21 i direktivet.

Enligt 1 mom. får näringsidkaren vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren ingått inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller kostnader som överstiger en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet. Telefontjänsten ska anses korrekt, om konsumenten vid uppringning av den betalar en taxa som bestäms på basis av konsumentens avtal med operatören. Det är klart att samtalen också kan vara helt gratis för konsumenten.

Också användningen av s.k. företagsnummer avsedda för avtalskunder ska vara tillåten förutsatt att den taxa som tas ut hos konsumenten för uppringning av numret inte överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller, om grunden för prissättningen är någon annan än taxan i anslutningsavtalet, en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet. Det ska däremot vara förbjudet att använda servicenummer mot tilläggsavgift som ett nummer avsett för avtalskunder.

Med telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren ingått avses konsumentens kontakter per telefon t.ex. om frånträdande av ett tidigare ingånget avtal, dröjsmål eller fel i varan eller tjänsten, uppsägning eller hävning av avtalet eller fakturering. Bestämmelsen ska också täcka sådana kontakter t.ex. till en indrivningsbyrå som anförtrots indrivningen av fordringar. Avsikten är däremot inte att bestämmelsen ska täcka fall där själva tjänsten bjuds ut i telefon med stöd av ett upp-

dragsavtal, som då konsumenten tar kontakt med sin advokat för att få rådgivning av denne per telefon. Detsamma gäller kontakter för att skaffa tilläggstjänster, som då en konsument som köpt en flygbiljett som tilläggstjänst skaffar en sittplats med mer utrymme för fötterna.

Bestämmelsen inverkar inte på näringsidkarnas rätt att debitera högre kostnader än normaltaxa för konsumenternas övriga kontakter, såsom för telefonkontakt för att ingå ett avtal eller för kontakt som inte anknyter till ett tidigare ingånget avtal, utan som t.ex. gäller en förfrågan om affärens öppettider. För att undvika oklarheter bör näringsidkaren dock klart och tydligt t.ex. på sin webbplats ange vilket nummer som är avsett för kontakter gällande det ingångna avtalet och vilket nummer som är avsett för något annat ändamål. Redan med stöd av annan lagstiftning ska näringsidkaren då lämna information också om priset på telefontjänsten. Näringsidkaren bör också uppge det nummer som är avsett för telefonkontakter gällande det ingångna avtalet också i förhandsinformationen och i avtalet.

I fråga om hem- och distansförsäljning gäller det att notera att även om näringsidkarens rätt att debitera kostnader för telefonkontakter för ingåendet av avtalet, en rätt så som konstaterats ovan i och för sig inte föreslås bli begränsad, är näringsidkaren i enlighet med 6 kap. 9 § 1 mom. 8 punkten skyldig att informera konsumenten om kostnaderna för att använda ett medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, om mer än normaltaxa debiteras för detta.

I paragrafens 2 mom. preciseras att den kalkylmässiga normaltaxa som avses i 1 mom. ska vara lika med en på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar baserad taxa utökad med 20 procent. Kommunikationsverket ska beräkna och offentliggöra den kalkylmässiga normaltaxan årligen. Närmare bestämmelser om sättet att beräkna normaltaxan och offentliggörandet av normaltaxan ska utfärdas genom förordning av justitieministeriet, och momentet innehåller därför ett bemyndigande att utfärda förordning.

Bestämmelsen om kostnader för telefonkommunikation är förpliktande endast för

näringsidkaren. Bestämmelsen inverkar alltså inte på ett avtal mellan näringsidkaren och teleföretaget och den taxa som med stöd av avtalet tas ut hos näringsidkaren för telefon-tjänster. Bestämmelsen berättigar inte heller konsumenten att låta bli att betala de telefonkostnader som överstiger taxan i anslutningsavtalet eller en motsvarande normaltaxa, om näringsidkaren har förfarit i strid med paragrafen. Om näringsidkaren har förfarit i strid med paragrafen, ska konsumenten dock i enlighet med det föreslagna 3 mom. ha rätt att få ersättning av näringsidkaren för de telefonkostnader som överstigit den högsta möjliga taxan enligt 1 mom. Vid fel ska konsumenten naturligtvis ha rätt att kräva full ersättning av näringsidkaren för de telefonkostnader som felet åsamkat konsumenten. Den föreslagna bestämmelsen förhindrar att det uppkommer betydande telefonkostnader också i sådana fall.

Enligt 4 mom. ska bestämmelsen om telefonkostnader inte tillämpas på avtal som gäller finansiella tjänster eller finansiella instrument. Bestämmelsen ska således inte tillämpas på t.ex. konsumentkredit- och försäkringsavtal. En redogörelse för orsaken till begränsningen finns i avsnitt 3.2 i den allmänna motivering.

## 5 kap. Konsumentköp

**1 §. Kapitlets tillämpningsområde.** Paragrafens 1 och 2 mom. kvarstår i sak oförändrade. Paragrafens 3 mom. föreslås på grund av direktivet bli ändrat så att bestämmelserna i 5 kap. i konsumentskyddslagen, i stället för köplagen (355/1987), ska tillämpas när begagnade varor säljs på auktion där köparen har möjlighet att närvara personligen, till den del bestämmelserna gäller varans avlämnande, risken för varan samt påföljder på grund av dröjsmål vid avlämnandet. Till övriga delar, t.ex. vid fel i varan, ska köplagen också i fortsättningen tillämpas i sådana fall.

Om konsumenten deltar i en sådan auktion som avses i momentet genom att använda ett medel för distanskommunikation, blir dessutom bestämmelserna om distansförsäljning i 6 kap. tillämpliga.

**3 §. Varans avlämnande.** Paragrafens 1—3 mom. motsvarar den gällande lagen.

Paragrafens 4 mom. är nytt. Det baserar sig på artikel 20 i direktivet. De situationer där varan avlämnas till någon annan person som enligt avtalet eller annars på köparens uppdrag tar emot varan för köparens räkning, oberoende av om det är ett transportföretag eller t.ex. köparens granne, ska för närvarande jämföras med att varan avlämnas till köparen. Enligt den gällande lagen saknar det betydelse om säljaren föreslagit något transportföretag med vilket köparen kunde avtala om transporten eller om köparen valt transportföretaget helt på egen hand. Enligt förslaget ska det i paragrafen tas in en specialbestämmelse för de fall med hämtningsköp där köparen anlitar ett av säljaren föreslaget transportföretag, dvs. när köparen har låtit ett av de transportföretag som säljaren föreslagit ta hand om transporten. I sådana fall ska avlämnandet av varan vid tillämpning av bestämmelsen om risken för varan i 6 § anses ske först när transportföretaget har avlämnat varan till köparen. Med avlämnande till köparen jämföras i denna situation avlämnande till någon annan person, t.ex. köparens granne, som enligt överenskommelse tar emot varan i köparens frånvaro.

Med ett av säljaren föreslaget transportföretag avses ett transportföretag som säljaren har ett avtal eller något annat arrangemang med. Det är alltså inte fråga om ett av säljaren föreslaget transportföretag om köparen separat har hört sig för hos säljaren om eventuella transportföretag, och säljaren på grund av detta endast nämnt ett transportföretag utan att det finns något avtal eller några andra arrangemang mellan säljaren och transportföretaget.

**4 §. Tiden för avlämnandet.** Har det inte avtalats att varan ska avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov, ska den enligt gällande 4 § 1 mom. avlämnas inom skälig tid efter köpet. Det föreslås att bestämmelsen ändras så att om parterna inte har avtalat något annat om tiden för avlämnandet, ska varan i fortsättningen avlämnas utan ogrundat dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks. En liknande bestämmelse gäller redan i fråga om distansförsäljning. Den utsträcks nu till att gälla också annat än distansförsäljning. Ge-

nom bestämmelsen genomförs artikel 18.1 i direktivet.

Av 2 mom. framgår principen om prestationernas samtidighet. Bestämmelsen motsvarar den gällande lagen. Med tanke på köparens betalningsskyldighet framgår principen om prestationernas samtidighet av det gällande kapitlets 24 § 1 och 2 mom.

**9 §. Hävning.** Enligt 1 mom., som baserar sig på artikel 18.2 i direktivet, får köparen häva köpet på grund av säljarens dröjsmål, om köparen förelagt säljaren en skälig tilläggstid för avlämnande av varan och säljaren inte har avlämnat varan inom denna tilläggstid. I momentet avses med skälig tilläggstid utifrån direktivets ordalydelse en ytterligare tidsperiod som är lämplig mot bakgrund av omständigheterna.

Bestämmelsen betyder inte att köparen nödvändigtvis måste förelägga en exakt tilläggstid, utan hävningsrätt kan uppkomma också om köparen vid säljarens dröjsmål i och för sig på behörigt sätt krävt att köpet fullgörs, men inte angett exakt hur lång tilläggs tiden är. Köparen får då rätt att häva köpet, om inte varan avlämnas inom skälig tid från det att köparen krävde att köpet fullgörs.

Medan tilläggs tiden löper ska köparen i princip inte ha rätt att häva köpet. Det ska dock vara möjligt att häva köpet före tilläggs tidens utgång, om säljaren under tilläggs tiden meddelar att han inte kommer att leverera varan till konsumenten ens inom tilläggs tiden.

När tilläggs tiden har löpt ut eller en skälig tid har förflutit från det att köparen krävde att köpet fullgörs, får köparen rätt att häva avtalet på grund av säljarens dröjsmål också i det fall att köpet avser en vara som ska tillverkas eller skaffas särskilt för köparen efter dennes anvisningar eller önskemål och som säljaren inte utan väsentlig förlust kan tillgodogöra sig på annat sätt. Enligt den gällande lagen har köparen rätt att häva köpet av en sådan vara endast om syftet med köpet är väsentligt förfelat genom dröjsmålet.

I 2 mom. föreskrivs om fall där det inte finns någon skyldighet att förelägga en tilläggstid enligt 1 mom., utan där köparen får rätt att omedelbart häva köpet efter att den tid för avlämnandet som avses i 4 §

1 mom. har löpt ut, om inte säljaren har avlämnat varan inom denna tid. Momentet baserar sig på artikel 18.2 i direktivet.

Enligt 1 punkten i momentet ska förfarandet med tilläggstid som en förutsättning för hävningsrätt för det första inte gälla fall där säljaren har vägrat leverera varan. I sådana fall får köparen häva köpet omedelbart.

Enligt 2 punkten behöver någon tilläggstid inte föreläggas för att hävningsrätt ska uppstå i de fall då leverans inom den överenskomna leveranstiden är avgörande med beaktande av de omständigheter som gällde när avtalet ingicks. Det kan t.ex. vara fråga om en sådan i punkten avsedd situation när köparen har beställt en brudklänning som ska levereras före bröllopet. Ett villkor för att punkten ska uppfyllas är inte att köparen vid köpet har meddelat säljaren att leverans inom den överenskomna tiden är avgörande, utan det väsentliga är om man kunnat sluta sig till detta utgående från de omständigheter som gällde när avtalet ingicks.

Enligt 3 punkten behöver någon tilläggstid som villkor för hävningsrätt inte föreläggas heller när köparen innan avtalet ingås har meddelat säljaren att leverans inom en viss tid eller vid en viss tidpunkt är avgörande. Skillnaden jämfört med 2 punkten är att köparen på förhand har informerat säljaren om att leverans vid rätt tidpunkt är avgörande, utan att en sådan slutsats nödvändigtvis hade kunnat dras utgående från de omständigheter som gällde när avtalet ingicks. Köparen kan ha behov av att meddela att leverans inom en viss tid eller vid en viss tidpunkt är avgörande för en i och för sig ordinär vara, t.ex. när köparen ska använda varan för ett visst ändamål eller vid en viss tidpunkt.

Även om köparen inte på det sätt som konstaterats ovan är skyldig att förelägga säljaren en tilläggstid i de fall som avses i 2 mom., har köparen rätt till det, enligt eget val. Om köparen i dessa fall har förelagt en tilläggstid, tillämpas i tillämpliga delar paragrafens 1 mom.

Enligt 3 mom. ska säljaren efter att avtalet hävts utan dröjsmål återbetala vad som köparen redan betalat i enlighet med avtalet. Genom bestämmelsen genomförs artikel 18.3 i direktivet.

## 6 kap. Hemförsäljning och distansförsäljning

**1 §. Tillämpningsområde.** Det föreslagna kapitlet gäller hemförsäljning och distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter. En definition av konsumtionsnyttigheter finns i 1 kap. 3 § i konsumentskyddslagen, medan hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal definieras i 6 och 7 § i det föreslagna 6 kap. Till skillnad från den gällande lagen anges det inte närmare i bestämmelsen om tillämpningsområdet vilka bestämmelser som gäller hemförsäljning och vilka som gäller distansförsäljning, utan i princip tillämpas samtliga bestämmelser i kapitlet på såväl hemförsäljning som distansförsäljning, om inte något annat framgår av en enskild bestämmelse.

**2 §. Begränsningar av tillämpningsområdet.** I paragrafen föreskrivs om allmänna begränsningar av tillämpningsområdet för 6 kap. En redogörelse för orsakerna till begränsningarna finns i avsnitt 3.2 i den allmänna motiveringen.

Enligt 1 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte tillämpas på avtal som gäller finansiella tjänster eller finansiella instrument. Bestämmelser om distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument finns i lagens gällande 6 a kap. På hemförsäljning av dem tillämpas för närvarande 6 kap., med undantag för avtal om sådana värdepapper som avses i värdepappersmarknadslagen samt försäkringsavtal, men enligt förslaget ska finansiella tjänster och finansiella instrument inte till någon del omfattas av bestämmelserna om hemförsäljning. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 d i direktivet.

Enligt 2 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte tillämpas på avtal som gäller köp eller arrende av fast egendom och inte heller på avtal som gäller annan rätt till fast egendom. Undantaget motsvarar i stor utsträckning 6 kap. 5 § 1 mom. 1 punkten och 6 kap. 6 § 1 punkten i den gällande lagen. Det nya är att avtal som gäller arrende av fast egendom, dvs. arrendeavtal, enligt förslaget inte ska omfattas av bestämmelserna om distansförsäljning, och att avtal som gäller annan rätt till fast egendom inte ska omfattas av bestämmelserna om hemförsäljning. Med sistnämnda avtal avses t.ex. avtal om sådan nytt-

jande- och besittningsrätt som inte är arrenderätt. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 e i direktivet. För klarhetens skull kan det konstateras att bestämmelserna i 6 kap., med avvikelse från direktivet, däremot även i fortsättningen ska tillämpas t.ex. på avtal som gäller uppförande av fast egendom samt på avtal som gäller omfattande ombyggnad av befintliga byggnader.

Enligt 3 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte tillämpas på avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om bostadsköp (843/1994) och enligt 4 punkten inte på sådana avtal om överlåtelse av bostadsrätt som avses i lagen om bostadsrättsbostäder (650/1990). Motsvarande undantag finns inte i den gällande lagen. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 e i direktivet.

Enligt 5 punkten ska bestämmelserna i kapitlet, till skillnad från nuläget, inte tillämpas på hyresavtal som avses i lagen om hyra av bostadslägenhet (481/1995). Däremot ska andra hyresavtal mellan en näringsidkare och en konsument, såsom avtal om hyra av garage, omfattas av tillämpningsområdet. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 f i direktivet, enligt vilken avtal om bostadsuthyrning inte ska omfattas av direktivets tillämpningsområde.

Enligt 6 punkten ska bestämmelserna i kapitlet, såsom för närvarande, inte heller tillämpas på avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 10 kap. i konsumentskyddslagen, dvs. på avtal om tidsdelat boende eller långfristiga semesterprodukter. I fråga om hemförsäljning motsvarar begränsningen 5 § 1 mom. 4 punkten och i fråga om distansförsäljning 6 § 2 punkten i det gällande kapitlet. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 h i direktivet.

Enligt 7 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte heller tillämpas på avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om paketresor (1079/1994). Begränsningen baserar sig på artikel 3.3 g i direktivet. Även om paketresor enligt den gällande lagen i princip omfattas av tillämpningsområdet för 6 kap., faller de i praktiken oftast utanför tillämpningsområdet för de viktigaste bestämmelserna i kapitlet på grund av den begränsning av tillämpningsområdet som finns i gällande 6 kap. 7 §.

Enligt 8 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte heller tillämpas på tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för lotterilagen (1047/2001), eftersom den reglering som gäller hemförsäljning och distansförsäljning i praktiken lämpar sig illa för sådana tjänster. Enligt gällande 6 kap. saknas ånger rätt i fråga om avtal som gäller vadhållning och lotteritjänster. Begränsningen baserar sig på artikel 3.3 c i direktivet.

Enligt 9 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte heller tillämpas på avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal. Begränsningen av tillämpningsområdet motsvarar bestämmelsen om distansförsäljning i gällande 6 kap. 6 § 3 punkten. Med varuautomat avses t.ex. biljett- och dryckesautomater. Med varuautomater jämställs också sådana automater och anordningar som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om förströelseanordningar. Med automatiserad affärslokal avses t.ex. ett automatiserat självbetjäningstvätteri. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 l i direktivet.

Enligt 10 punkten ska bestämmelserna i kapitlet inte tillämpas på avtal som ingås genom användning av en avgiftsbelagd allmän telefon med någon som bedriver televerksamhet. Bestämmelsen motsvarar bestämmelsen om distansförsäljning i gällande 6 kap. 6 § 4 punkten. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 m i direktivet.

Enligt 11 punkten i den föreslagna paragrafen ska bestämmelserna i kapitlet inte heller tillämpas på avtal som gäller enstaka leveranser av livsmedel eller andra dagligvaror till en konsuments bostad eller arbetsplats genom ett regelbundet fungerande distributionssystem. Undantaget baserar sig på artikel 3.3 j i direktivet. Det är dock snävare än direktivet i det avseendet att också avtal som innehåller kontinuerliga eller frekventa leveranser har lämnats utanför direktivets tillämpningsområde, medan varuleveranser som sker regelbundet och med jämna mellanrum, såsom leverans av hushållspapper, enligt den föreslagna lagen ska omfattas av kapitlets tillämpningsområde även i fortsättningen. Undantaget motsvarar i fråga om distansförsäljning delvis 7 § 1 mom. i det nuvarande kapitlet, men med avvikelse från den gällande lagen ska enstaka leveranser helt

lämnas utanför kapitlets tillämpningsområde. Det nya är dessutom att undantaget i fortsättningen också ska gälla hemförsäljning.

**3 §. Vissa begränsningar av tillämpningsområdet vid hemförsäljning.** Paragrafens 1 mom. motsvarar delvis 5 § 2 mom. i den gällande lagens 6 kap., och det baserar sig på artikel 3.4 i direktivet. Enligt förslaget ska bestämmelserna om hemförsäljning inte tillämpas om priset på en konsumtionsnyttighet är lägre än 30 euro. Beloppet är enligt förslaget högre än i den gällande lagen på grund av att penningvärdet förändrats och definitionen av hemförsäljning breddats.

Såsom för närvarande ska emellertid bestämmelserna i kapitlet tillämpas, om försäljningen avser flera nyttigheter vars sammanlagda pris är minst 30 euro. Det saknar betydelse om det som en engångsföreteelse säljs flera exemplar av samma nyttighet eller olika nyttigheter. För klarhetens skull kan det konstateras att om det vid hemförsäljning är fråga om sådana enstaka leveranser av dagligvaror som avses i 2 § 11 punkten i det föreslagna 6 kap., tillämpas bestämmelserna i kapitlet, med stöd av punkten i fråga, inte på avtalet heller i det fall att priset på nyttigheten överstiger 30 euro.

Det nya är att bestämmelserna i kapitlet, med avvikelse från direktivet och den gällande bestämmelsen, oavsett konsumtionsnyttighetens pris ska tillämpas på hemförsäljningsavtal som gäller fortgående eller upprepade leveranser till konsumenten. Denna ändring anses behövlig för att konsumenten ska ha möjlighet att frigöra sig från beställningsavtal som ingåtts vid hemförsäljning. I och med ändringen försvinner också svårigheterna att tolka gränsen för beloppet i euro i fråga om avtal som löper tills vidare.

I 2 mom. föreskrivs om undantag som gäller socialservice och hälsovårdstjänster. Momentet är nytt. Det baserar sig på artikel 3.3 a och 3.3 b, där sådana avtal i sin helhet lämnats utanför direktivets tillämpningsområde. Hälso- och sjukvård definieras i artikel 3 led a i direktiv 2011/24/EU. Med socialservice avses t.ex. subventionerat boende och barnomsorg.

De tjänster som avses i undantaget omfattas för närvarande helt och hållet av bestämmelserna om distansförsäljning, och det har



inte framkommit några skäl som skulle ge anledning att ändra rättsläget till denna del. Hälsovårdstjänster och socialservice omfattas för närvarande helt och hållet också av bestämmelserna om hemförsäljning. Den gällande definitionen av hemförsäljning samt konsumentens rätt att frånträda ett tjänsteavtal är visserligen mer begränsade än vad som föreslås nu. I och med att definitionen av hemförsäljning breddas kan t.ex. hembesök av en läkare eller en tillhandahållare av socialservice i fortsättningen uppfylla definitionen av hemförsäljning också då tjänsteleverantören anländer till konsumenten på dennes begäran. Det anses därför nödvändigt att det undantag som direktivet möjliggör utnyttjas nationellt i fråga om hemförsäljning när en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården eller en tillhandahållare av socialservice gör hembesök hos konsumenten på dennes begäran. Det anses dock motiverat att bestämmelserna ska tillämpas på socialservice och hälsovårdstjänster när näringsidkaren anländer till konsumentens hem utan inbjudan.

**4 §. Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster.** Enligt 1 mom. ska passagerartransporttjänster, såsom avtal om buss- och flygtransporter, till största delen lämnas utanför tillämpningsområdet för bestämmelserna i 6 kap. Med stöd av 7 § 1 mom. 2 punkt i det gällande kapitlet faller avtal som gäller transport på vissa villkor även för närvarande utanför tillämpningsområdet för de flesta bestämmelserna i kapitlet.

På avtal som gäller passagerartransporttjänster tillämpas dock 12 § 2 mom., som gäller lämnande av information om huvudpunkterna i avtalen och ett uttryckligt godkännande av betalningsskyldigheten i avtal av en viss typ som ingås elektroniskt, samt bestämmelserna i 12 § 3 mom. och 25 § om påföljderna vid brott mot nämnda skyldighet. Momentet baserar sig på artikel 3.3 k i direktivet.

I 2 mom. lämnas en del avtal om telefon- och sms-tjänster utanför tillämpningsområdet för vissa bestämmelser i kapitlet. Om det är fråga om en tjänst som utförs per telefon vid ett enda tillfälle och avtalet om tjänsten sluts omedelbart när konsumenten tar kontakt med tjänsteleverantören, skulle det vara oändamålsenligt eller rentav omöjligt att tillämpa

vissa av kapitlets bestämmelser. Detta gäller framför allt bestämmelserna om bekräftelse av förhandsinformation, ångerrätt och utförande av en tjänst under ångerfristen. Sådana tjänster som avses i punkten är t.ex. nummer-tjänster av engångsnatur som konsumenten erbjuds då konsumenten ringer upp tjänsteleverantören eller sänder denne ett sms samt nyhets-, väder- och förströelsetjänster som levereras per telefon. Undantaget gäller endast tjänster som utförs per telefon vid ett enda tillfälle. Punkten täcker alltså för det första inte beställningsavtal och inte heller avtal där själva tjänsten inte utförs per telefon. De avtal som avses i momentet omfattas för närvarande av tillämpningsområdet för 6 kap., med den begränsningen att konsumenten enligt 6 kap. 14 § 3 mom. då inte behöver tillställas en bekräftelse av förhandsinformationen. Konsumenten ska också då meddelas besöksadressen till det verksamhetsställe som konsumenten kan vända sig till med reklamationer mot den näringsidkare som har utfört tjänsten.

Undantaget baserar sig på artikel 3.3 m i direktivet till den del det i punkten anges att avtal som gäller en enda telefonuppkoppling som utförs av konsumenten ska lämnas utanför direktivets tillämpningsområde.

**5 §. Bestämmelsernas tvingande natur.** I paragrafen föreskrivs att bestämmelserna i kapitlet är tvingande. Såsom för närvarande är bestämmelserna i kapitlet tvingande till konsumentens fördel, om inte något annat uttryckligen föreskrivs. Genom paragrafen genomförs artikel 25 i direktivet.

**6 §. Definitioner som anknyter till hemförsäljning.** Paragrafen innehåller för det första en definition av hemförsäljningsavtal. Definitionen baserar sig på artikel 2.8 i direktivet där avtal utanför fasta affärslokaler definieras. I den nationella lagstiftningen ska sådana avtal för enkelhetens skull också i fortsättningen kallas hemförsäljningsavtal. Om ett avtal uppfyller det som enligt definitionen avses med hemförsäljningsavtal, är det fråga om hemförsäljning och bestämmelserna i 6 kap. blir tillämpliga, om inte något annat följer av begränsningarna av tillämpningsområdet.

Den föreslagna definitionen av hemförsäljningsavtal är vidare än den gällande defini-

tionen av hemförsäljning. Detta innebär att vissa avtal som för närvarande inte betraktas som hemförsäljningsavtal och på vilka bestämmelserna om hemförsäljning i 6 kap. således inte tillämpas, i fortsättningen kommer att omfattas av de bestämmelserna.

Med hemförsäljningsavtal avses enligt första meningen i 1 mom. för det första ett avtal som ingås eller för vilket konsumenten lämnar ett anbud någon annanstans än i näringsidkarens affärslokaler då parterna samtidigt är närvarande. I den gällande lagen täcker definitionen inte dessa avtal i de fall då näringsidkaren kommer till en sådan plats på konsumentens uttryckliga begäran för att erbjuda konsumenten en sådan konsumtionsnyttighet som omfattas av konsumentens begäran. I fortsättningen saknar det betydelse på vems initiativ ett avtal utanför näringsidkarens affärslokaler ingås. Som hemförsäljning betraktas således t.ex. också sådana fall där en reparatör på konsumentens begäran kommer till konsumentens hem och parterna i det sammanhanget ingår ett avtal om reparation eller konsumenten lämnar ett bindande anbud för det.

Som hemförsäljningsavtal betraktas enligt 1 mom. 1 punkten också ett avtal som ingås i näringsidkarens affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten kontaktats personligen på en plats som inte är näringsidkarens affärslokal. Syftet med punkten är att förhindra att bestämmelserna om hemförsäljning kringgås t.ex. så att näringsidkaren personligen tar kontakt med konsumenten på gatan för att erbjuda denne en konsumtionsnyttighet och omedelbart därefter ber konsumenten förflytta sig till näringsidkarens fasta affärslokaler för att ingå ett avtal.

Avsikten är inte att definitionen av hemförsäljningsavtal ska täcka situationer där näringsidkaren först kommer till konsumentens hem enbart för att ta en titt på objektet, ta mått eller lägga fram en uppskattning utan att konsumenten förbinder sig till något och där avtalet ingås senare i näringsidkarens affärslokaler eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation på basis av den uppskattning som näringsidkaren lagt fram, vilket är det typiska förfarandet t.ex. vid handel

med köksinredning och vid reparationer på entreprenad. Det väsentliga vid en bedömning av om definitionen av hemförsäljningsavtal uppfylls är här huruvida konsumenten haft en verklig möjlighet att ta ställning till den uppskattning eller det anbud som näringsidkaren lagt fram innan avtalet ingås.

Enligt 1 mom. 2 punkten avses med hemförsäljningsavtal också ett avtal som ingås under ett introduktionsbesök som näringsidkaren organiserat i syfte att bjuda ut eller som leder till att näringsidkaren bjuder ut konsumtionsnyttigheter till konsumenten. Punkten motsvarar till sitt sakinhåll till övriga delar den nuvarande definitionen av hemförsäljning med beaktande av undantaget i gällande 6 kap. 3 § 2 punkten, men det nya är att bestämmelserna om hemförsäljning ska omfatta avtal som ingåtts under sådana introduktionsbesök, utom då näringsidkaren har ordnat transport för konsumenterna till någon annan plats än näringsidkarens affärslokal, också då ett sådant introduktionsbesök riktar sig till näringsidkarens egna affärslokaler.

Paragrafens 2 mom. innehåller en definition av affärslokaler. Genom momentet genomförs artikel 2.9 i direktivet.

Med affärslokaler avses för det första ett fast försäljningsställe, t.ex. en affär eller kiosk, där näringsidkaren permanent bjuder ut konsumtionsnyttigheter. Med affärslokaler avses också ett rörligt försäljningsställe, såsom ett stånd, en utställningsavdelning eller en lastbil, där näringsidkaren vanligtvis bjuder ut konsumtionsnyttigheter. Också säsongvisa försäljningsställena ska betraktas som affärslokaler oberoende av om det är fråga om ett fast eller rörligt försäljningsställe. Affärslokaler kan således enligt definitionen vara t.ex. försäljningsställena under turistsäsongen på en skid- eller badort, platser för försäljning av bär, glasskiosker, julmarknader och mässor.

*7 §. Definitioner som anknyter till distansförsäljning.* Paragrafen innehåller en definition av distansförsäljningsavtal och en definition av medel för distanskommunikation. Definitionen av distansförsäljningsavtal baserar sig på artikel 2.7 i direktivet och motsvarar i sak den definition av distansförsäljning som ingår i den gällande lagens 6 kap. 4 §. I defi-

initionen föreslås dock vissa tekniska ändringar i enlighet med direktivet.

Definitionen av medel för distanskommunikation i 2 mom. motsvarar den gällande lagen.

**8 §. Övriga definitioner.** Paragrafens 1 punkt innehåller en definition av anknyttande avtal. Anknyttande avtal kan vara t.ex. kredit-, försäkrings- eller installationsavtal, som hänför sig till det ingångna huvudavtalet och som tillhandahålls antingen av näringsidkaren eller av en tredje part på grundval av ett arrangemang mellan den tredje parten och näringsidkaren. Definitionen baserar sig på artikel 2.15 i direktivet.

I 2 punkten definieras lämnande av information i varaktig form. Genom bestämmelsen genomförs artikel 2.10 i direktivet. Avsikten är att säkerställa att konsumenten får informationen på ett sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och så att konsumenten vid behov kan återropa den. Om informationen levereras i elektronisk form, såsom till konsumentens e-postadress eller personliga kundmap, är det väsentligt att konsumenten får informationen personligen och att han eller hon har en verklig möjlighet att bevara och återge den.

I 3 punkten definieras elektronisk leverans av digitalt innehåll. Genom den genomförs artikel 2.11 i direktivet. Med digitalt innehåll avses data som producerats och levererats i digital form, såsom datorprogram, tillämpningar, spel, musik, videor och texter. Elektronisk leverans hänvisar till leverans av sådant innehåll genom nedladdning, direktuppspelning eller på något annat motsvarande sätt. Elektronisk leverans av digitalt innehåll är inte detsamma som leverans av digitalt innehåll på ett minnes- eller lagringsmedium, såsom cd och dvd. I kapitlet ingår vissa specialbestämmelser om digitalt innehåll som levereras elektroniskt.

**9 §. Information som ska lämnas innan ett avtal ingås.** I paragrafen föreskrivs om den information som ska ges konsumenten på ett klart och begripligt sätt innan ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ingås. Förhandsinformationen är delvis densamma som näringsidkaren enligt 8 eller 13 § i det

gällande kapitlet redan för närvarande är skyldig att ge konsumenten, men den är nu betydligt mer detaljerad. Det nya är också att konsumenten ska ges en ångerblankett enligt mallen. Genom paragrafen och den förordning som anknyter till den genomförs artikel 6 i direktivet. Enligt de nationella reglerna om bevisbördan och artikel 6.9 i direktivet ska bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt paragrafen fullgjorts åvila näringsidkaren. Förhandsinformationen utgör en väsentlig del av avtalet. Den får inte ändras, om inte parterna uttryckligen kommer överens om annat.

Enligt paragrafens 1 mom. 1 punkt ska konsumenten ges information om konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet. Utmärkande egenskaper är åtminstone nyttighetens art, kvalitet och bruksändamål. I fråga om enkla standardprodukter räcker det ofta att bara nämna namnet och eventuella storleks- och färgalternativ, medan komplicerade tekniska anordningar kan kräva en synnerligen helhetsbeskrivning. En skyldighet att ge information om egenskaper hos nyttigheter som gäller digitalt innehåll finns också i 20 punkten i momentet.

Enligt 2 punkten ska konsumenten informeras om näringsidkarens namn, såsom identitet eller firma. Enligt 3 punkten ska konsumenten ges information om näringsidkarens geografiska adress i etableringsstaten. Med detta avses besöksadressen till näringsidkarens huvudkontor eller centralförvaltning. Om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, ska näringsidkaren också uppge huvudmannens namn och geografiska adress.

Enligt 4 punkten ska konsumenten informeras om näringsidkarens telefon- och faxnummer samt e-postadress, där sådana finns. Det bör noteras att skyldigheten att uppge e-postadressen kan vara ovillkorlig med stöd av lagen om tillhandahållande av informationssamhällets tjänster eller lagen om tillhandahållande av tjänster.

Enligt 5 punkten ska konsumenten informeras om den geografiska adressen till det av näringsidkarens verksamhetsställen som konsumenten kan vända sig till med reklamatio-

ner, om denna adress inte är densamma som avses i 3 punkten. Om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, ska motsvarande information ges om huvudmannen.

Momentets 6 punkt gäller information om konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter. Om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan beräknas i förväg, ska näringsidkaren lämna information om grunderna för prissättningen, dvs. hur priset beräknas.

Om det är fråga om ett avtal som löper tills vidare eller ett avtal som omfattar upprepade prestationer, ska totalpriset innehålla totalkostnaderna per faktureringsperiod. Om det alltså är fråga om t.ex. en tidningsprenumeration eller ett elavtal där faktureringsperioden är ett halvt år, ska näringsidkaren uppge totalpriset för denna faktureringsperiod. Om ett avtal som löper tills vidare eller ett avtal som omfattar upprepade prestationer har ett fast pris, avses med totalpriset också de månatliga totalkostnaderna. Informationen ska alltså då gälla totalkostnaderna både för faktureringsperioden och per månad. Om totalkostnaderna rimligen inte kan beräknas i förväg, ska sättet för beräkning av dem anges.

Utgångspunkten är att leveranskostnaderna ingår i nyttighetens totalpris. I alla situationer är det dock inte möjligt att inkludera leveranskostnaderna i totalpriset, t.ex. av den anledningen att uppkomsten av leveranskostnader och deras belopp är beroende av vilket leveranssätt som konsumenten väljer. Med tanke på sådana situationer ska konsumenten enligt 7 punkten vid behov informeras om leverans- och andra kostnader som inte ingår i konsumtionsnyttighetens totalpris eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, om att sådana kostnader kan uppstå. Den information som avses i punkten ska ges konsumenten vid behov, dvs. alltid när sådana kostnader uppstår eller kan uppstå.

Enligt 8 punkten ska konsumenten informeras om kostnaderna för att använda ett medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, om en högre taxa än normaltaxa debiteras för detta. Med normaltaxa avses den högsta möjliga taxan enligt 2 kap. 14 § 1 mom.

Enligt 9 punkten ska konsumenten ges information om villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal. Som exempel på villkor för fullgörande av avtal kan nämnas uppgift om datum när näringsidkaren åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten eller uppgift om vilka alternativa leveranssätt näringsidkaren erbjuder. Enligt den föreslagna 5 kap. 4 § ska varan avlämnas utan ogrundat dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks, om inte något annat avtalats. Typiska villkor för betalning är betalningstid, betalningssätt och eventuell dröjsmålsränta. Enligt 9 punkten ska konsumenten dessutom vid behov informeras om praxis för reklamation. Om särskild praxis saknas, behövs inget omnämnande.

Enligt 10 punkten ska konsumenten vid behov informeras om villkor, tidsfrister och förfaranden för utövande av ångerrätten. Den information som anges i punkten ska lämnas, om konsumenten enligt avtalet har ångerrätt. Konsumenten ska enligt punkten få veta hur och inom vilken tid han eller hon ska meddela om frånträde. Bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att informera om att ångerrätt saknas eller att ångerrätten kan gå förlorad finns i 13 punkten i momentet.

Enligt 11 punkten ska konsumenten vid behov informeras om att konsumenten, om denne frånträder avtalet, är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan. Denna information behöver självfallet inte ges, om näringsidkaren enligt lag eller avtalet står för kostnaderna för att återsända varan. Informationsskyldigheten är knuten till det nya 17 § 1 mom., enligt vilket konsumenten utifrån huvudregeln, till skillnad från den gällande lagen, ska stå för dessa kostnader i fortsättningen.

Vid distansförsäljning ska också beloppet av kostnaderna för återsändande av varan uppges, om varorna på grund av sin karaktär inte kan återsändas på normalt sätt per post, dvs. om den nyttighet som ska återsändas på grund av sin storlek eller vikt fordrar specialbehandling på posten eller specialtransport. Beloppet av kostnaderna behöver däremot inte uppges, om paketet direkt och som sådant kan lämnas in till postanstalten för att vidarebefordras till mottagaren. För att informationskyldigheten i fråga om beloppet

av kostnaderna för återsändandet ska uppfyllas räcker det att näringsidkaren t.ex. nämner ett transportföretag och uppger ett pris för återsändandet av varorna.

Enligt 12 punkten ska konsumenten informeras om att konsumenten, om denne utövar sin ångerrätt efter att ha gjort en begäran om utförande av en tjänst före ångerfristens utgång, är skyldig att betala en skälig ersättning för den prestation som gjorts fram till dess att meddelandet om frånträde lämnades. Informationsskyldigheten är knuten till det nya 19 § 1 mom., där det föreskrivs om ersättning för tjänster som utförts innan ett avtal frånträds.

Enligt 13 punkten ska konsumenten för det första få veta om ångerrätt helt saknas utifrån de begränsningar av ångerrätten som anges i 16 §. Om ångerrätten på grundval av bestämmelsen i fråga kan gå förlorad, ska konsumenten underrättas om under vilka omständigheter detta kan ske. Näringsidkaren ska vid försäljning av t.ex. ett förseglat datorprogram informera konsumenten om att en bruten förseglning medför att ångerrätten går förlorad.

Enligt 14 punkten ska näringsidkaren nämna för konsumenten att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i varan. För att skyldigheten ska fullgöras räcker det med ett allmänt omnämmande. Det krävs alltså inte att näringsidkaren redogör för innehållet i bestämmelserna om ansvar för fel. Syftet med punkten är att göra det klart för konsumenten att näringsidkaren, utöver garantin eller vid avsaknad av garanti, i vilket fall som helst har ett lagstadgat ansvar för fel i varan.

Enligt 15 punkten ska den information som ges konsumenten vid behov innehålla ett omnämmande av kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem. Denna information ska ges vid behov, dvs. när kundassistens, produktservice eller garanti erbjuds. Näringsidkaren ska då också redogöra för de villkor som gäller för dem, såsom giltighetstid och täckning i fråga om garantin. När det gäller villkoren för produktservice efter försäljningen ska det särskilt nämnas om de avviker från vad konsumenten rimligen kan vänta sig. T.ex. det att kundservicen erbjuds på något annat språk än det som an-

vändes när avtalet ingicks kan ses som en avvikelse.

Enligt 16 punkten ska det i informationen ingå ett omnämmande av uppförandekoder, om sådana finns, dvs. om några uppförandekoder blir tillämpliga. Om sådana koder lämpar sig för fallet, ska näringsidkaren också ge information om hur kopior av dem kan fås. Uppförandekod har definierats i artikel 2 f i direktivet om otillbörliga affärsmetoder. Med uppförandekoder avses t.ex. etiska regler inom en viss bransch.

Enligt 17 punkten ska konsumenten vid behov informeras om avtalets löptid eller, om avtalet löper tills vidare eller förnyas automatiskt, villkor för avslutning av avtalet, dvs. villkor för uppsägning eller hävning, såsom uppsägningstid och även grunderna för uppsägning, om avtalet inte fritt kan sägas upp. Det bör noteras att speciallagstiftning kan ha till följd att avtalet inte får förnyas automatiskt, och punkten ska inte heller kunna medföra att sådan rätt uppstår. Enligt 18 punkten ska kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet uppges separat vid behov, förutom det som föreskrivs i 17 punkten.

Enligt 19 punkten ska konsumenten i det fall att näringsidkaren fordrar ekonomiska garantier av konsumenten, informeras om dem och vilka villkor som tillämpas på dem. I punkten avses t.ex. ett arrangemang som innebär att ett belopp blockeras på konsumentens kredit- eller betalkort.

Momentets 20 punkt tillämpas på avtal om digitalt innehåll. Om köpet gäller digitalt innehåll, ska konsumenten vid behov för det första informeras om det digitala innehållets funktion. Med det digitala innehållets funktion avses t.ex. om det finns tekniska begränsningar för att använda innehållet, såsom skydd eller regionkodning, som kan hindra innehållet från att fungera i ett visst land eller på viss utrustning. Konsumenten ska också informeras om det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till. Med driftskompatibilitet avses t.ex. information om det operativsystem som behövs för att använda det digitala innehållet, dess version samt vissa egenskaper hos maskinvaran.

Enligt 21 punkten ska konsumenten också informeras om möjligheten och sätten för att låta konsumenttvistenämnden eller något annat motsvarande organ avgöra en tvist.

Enligt paragrafens 2 mom. kan den information som avses i 1 mom. 2—5 punkten ersättas med motsvarande information om auktionsförrättaren när det är fråga om distansförsäljning av en konsumtionsnyttighet på offentlig auktion. Med offentlig auktion avses en auktion som konsumenten kan delta i även på något annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Bestämmelsen är ny. Enligt den gällande lagen omfattas sådana auktioner inte av tillämpningsområdet för 6 kap.

Enligt 3 mom. ska konsumenten, om denne har ångerrätt, utöver den information som avses i 1 mom. 10 punkten få en ångerblankett. Dessutom får näringsidkaren enligt eget val ge den information som avses i 1 mom. 10—12 punkten i form av en ångeranvisning. Avsikten är att genom förordning av justitieministeriet föreskriva om ångerblankettens och ångeranvisningens form och innehåll. Momentet innehåller därför ett bemyndigande om utfärdande av förordning om detta.

**10 §. Vissa andra uppgifter som ska ges konsumenten.** I paragrafen föreskrivs om vissa särskilda informationsskyldigheter som gäller telefonförsäljning och e-handel. Vid försäljning per telefon ska näringsidkaren genast i början av samtalet meddela sitt namn och vid behov upplysa om på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med samtalet. En motsvarande bestämmelse finns i gällande 6 kap. 13 § 2 mom. Genom den genomförs artikel 8.5 i direktivet.

Enligt 2 mom. ska e-handelsplatser på ett klart sätt, senast i början av beställningsprocessen, informera om eventuella begränsningar för leveransen samt vilka betalningsätt som godtas. Information ska ges t.ex. om huruvida leverans är möjlig endast till vissa länder samt vilka betalkort som godtas och huruvida det är möjligt att betala t.ex. med hjälp av nätbankskoder eller att betala inköp med mobiltelefon. Med webbplats avses en webbplats på Internet eller någon annan motsvarande elektronisk plattform, såsom en

mobil webbplats. Bestämmelsen är ny och genom den genomförs artikel 8.3 i direktivet.

**11 §. Förhandsinformation vid hemförsäljning.** Enligt paragrafen ska förhandsinformationen samt ångerblanketten och en eventuell ångeranvisning vid hemförsäljning ges konsumenten på ett klart och begripligt sätt på papper eller, med konsumentens samtycke, i annan varaktig form. Kravet på klarhet och begriplighet innebär att informationen ska vara lätt att läsa och att den ska presenteras på ett klart och begripligt språk. Det föreslås att den hemförsäljningshandling om vilken föreskrivs i gällande 6 kap. 8 § ska frångås. Genom paragrafen genomförs artikel 7.1 i direktivet.

**12 §. Förhandsinformation vid distansförsäljning.** Enligt 1 mom. ska näringsidkaren vid distansförsäljning lämna förhandsinformationen samt ångerblanketten och en eventuell ångeranvisning till konsumenten eller göra dem tillgängliga för konsumenten klart och begripligt på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används. Om informationen eller blanketten och anvisningen tillhandahålls i varaktig form, ska den vara lätt att läsa. Momentet motsvarar innehållsmässigt i stor utsträckning gällande 6 kap. 13 § 2 mom. Genom det genomförs artikel 8.1 i direktivet.

Paragrafens 2 mom. innehåller en specialbestämmelse om tiden och sättet för lämnande av en bestämd förhandsinformation med tanke på de situationer då konsumenten blir betalningsskyldig genom ett avtal som ingås elektroniskt. Av skäl 39 i direktivets ingress framgår att syftet med bestämmelsen har varit att täcka framför allt distansförsäljningsavtal som ingås via en webbplats. Med åläggande av betalningsskyldighet avses inte enbart att avtalet är förenat med en betalningsskyldighet, utan det hänvisas till sådana avtal som ingås på en av näringsidkaren upprättad elektronisk plattform, dvs. en webbplats eller mobil webbplats. Det är däremot inte tänkt att bestämmelsen ska tillämpas på sådana avtal som ingås elektroniskt och som i sig innehåller en betalningsskyldighet och som ingås endast på det personliga sätt för kommunikation som konsumenten använder, som då konsumenten via sms beställer en kollektivtrafikbiljett till sin mobiltelefon eller

då konsumenten gör en beställning genom att skicka e-post till näringsidkaren. Genom bestämmelsen genomförs artikel 8.2 i direktivet och dess syfte är att säkerställa att konsumenten får information om huvudpunkterna i avtalet innan beställningen görs samt att konsumenten kan fastställa från och med vilken tidpunkt denne är bunden av en skyldighet att erlagga betalning till näringsidkaren.

Om konsumenten blir betalningsskyldig genom ett avtal som ingås elektroniskt, ska konsumenten informeras om konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper, konsumtionsnyttighetens totalpris, eventuella leverans- och andra kostnader som inte ingår i konsumtionsnyttighetens totalpris samt vid behov avtalets löptid och kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet på ett klart sätt och omedelbart innan konsumenten gör beställningen.

Näringsidkaren ska också säkerställa att konsumenten uttryckligen godkänner den betalningsskyldighet som är förenad med beställningen. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion, krävs det för att säkerställa ett uttryckligt godkännande av konsumenten att knappen eller den motsvarande funktionen märks i lättförståelig form med orden "beställning förenad med betalningsskyldighet" eller någon annan motsvarande otvetydig lydelse som anger en betalningsskyldighet.

Om näringsidkaren inte har iakttagit vad som i 2 mom. föreskrivs om konsumentens uttryckliga godkännande, är avtalet enligt det föreslagna 3 mom. inte bindande för konsumenten. Till ovannämnda delar baserar sig bestämmelsen på direktivet.

Det föreslås dock att den tid som avtalet inte är bindande begränsas. Vill konsumenten åberopa att avtalet inte är bindande, ska konsumenten meddela näringsidkaren detta inom ett år från det att avtalet ingicks. Förfaller avtalet på grund av att konsumenten har åberopat att det inte är bindande, ska näringsidkaren utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att konsumenten har meddelat att han eller hon åberopar att avtalet inte är bindande betala tillbaka vad som har betalats till konsumenten. Konsumenten ska också betalas ersättning för kostnaderna för att återsända va-

ran. Till denna del är regleringen nationell och baserar sig inte på direktivet.

Paragrafens 4 mom. gäller fall då avtalet ingås med ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen. Om man t.ex. sänder sms via mobiltelefon kan det på grund av skärmens storlek vara omöjligt att ge all den information som förutsätts i 9 §, och vid telefonförsäljning är det i praktiken omöjligt att ge en ångerblankett. Det är dock nödvändigt att konsumenten får åtminstone den allra viktigaste informationen före beslutsfattandet också på ett sådant medium. Konsumenten ska på det särskilda mediet ges information åtminstone om konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper, näringsidkarens identitet, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal som löper tills vidare, villkoren för avslutning av avtalet. Konsumenten ska då ges också den övriga information som avses i 9 § samt en ångerblankett enligt mallen, men dessa kan ges via en hänvisning till en annan informationskälla, t.ex. så att konsumenten erbjuds en länk till näringsidkarens webbplats med direkt och enkel åtkomst till informationen. Genom bestämmelsen genomförs artikel 8.4 i direktivet.

**13 §. Bekräftelse av information.** Enligt 1 mom. ska näringsidkaren vid hemförsäljning ge konsumenten en kopia i pappersform av avtalsbekräftelsen eller av det undertecknade avtalet eller, med konsumentens samtycke, i någon annan varaktig form. Bekräftelsen ska alltså i första hand ges på papper. Någon annan varaktigt form kan användas endast om konsumenten samtycker till det. Den hemförsäljningshandling som avses i gällande 6 kap. 8 § ska frångås.

Enligt 2 mom. ska näringsidkaren vid distansförsäljning ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet inom rimlig tid från det distansförsäljningsavtalet ingicks och senast vid den tidpunkt då varorna avlämnas eller innan tjänsterna börjar utföras. Enligt gällande 6 kap. 14 § 2 mom. ska konsumenten få bekräftelsen så snart som möjligt efter att avtalet har ingåtts och vid köp av vara senast när varan avlämnas, utom då varan enligt avtalet avlämnas hos tredje man.

Bekräftelsen ska ges i varaktig form och ska innehålla all information som avses i 9 § samt en ångerblankett och en eventuell ångeranvisning. Om näringsidkaren har lämnat informationen eller blanketten och anvisningen i varaktig form till konsumenten redan tidigare, behöver de dock inte lämnas på nytt i samband med bekräftelsen. Också då ska näringsidkaren emellertid ge konsumenten en bekräftelse på att avtalet ingåtts. Enligt den gällande lagen behövs ingen bekräftelse i sådana situationer.

Paragrafens 3 mom. gäller situationer där elektronisk leverans av digitalt innehåll påbörjas innan ångerfristen har löpt ut. Då ska bekräftelsen vid både hemförsäljning och distansförsäljning innehålla också en bekräftelse på konsumentens förhandssamtycke till att elektronisk leverans av digitalt innehåll påbörjas redan under ångerfristen. Dessutom ska bekräftelsen innehålla det meddelande i vilket konsumenten upplysts om hur förhandssamtycket inverkar på ångerrätten.

Genom paragrafen genomförs artikel 7.2 och artikel 8.7 i direktivet.

**14 §. Ångerrätt.** I paragrafen föreskrivs om konsumentens rätt att frånträda ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal. Paragrafen baserar sig på artiklarna 9—12 i direktivet.

Såsom för närvarande ska konsumenten enligt paragrafens 1 mom. ha en 14 dagar lång ångerrätt vid hemförsäljning och distansförsäljning. När ångerrätten utövas upphör parternas skyldigheter att fullgöra avtalet eller, om ångerrätten har utövats innan näringsidkaren har godkänt konsumentens anbud, konsumentens skyldighet att ingå avtalet.

Enligt den gällande lagen betraktas också återställandet av den mottagna varan som ett meddelande om frånträde vid såväl hemförsäljning som distansförsäljning, likaså den omständigheten att näringsidkaren får tillbaka varan på grund av att konsumenten inte har avhämtat varan på posten. I fortsättningen ska konsumenten meddela sitt beslut att frånträda avtalet på ett entydigt sätt, dvs. att enbart återställa varan utan någon särskild viljeförklaring om frånträde räcker inte.

Som ett entydigt meddelande betraktas förutom ett meddelande på ångerblanketten också vilket annat fritt formulerat meddelan-

de som helst av vilket konsumentens vilja att frånträda avtalet entydigt framgår. Meddelandet kan lämnas skriftligt, såsom i ett särskilt brev, per e-post eller som ett klart tillkännagivande till näringsidkaren i samband med att varorna återsänds, men också muntligt, t.ex. per telefon. Eftersom konsumenten dock är skyldig att visa att ett uttryckligt meddelande om frånträde har lämnats, är det i konsumentens intresse att meddela om frånträde på ett sätt som ger honom eller henne något slag av dokumentation.

Inga skäl behöver anges för att utöva ångerrätten. Frånträdet får inte heller åsamka konsumenten andra kostnader än eventuella direkta kostnader för att återsända varan samt de extra kostnader som följer av att konsumenten valt något annat leveranssätt än den fördelaktigaste standardleverans som näringsidkaren erbjuder.

Ångerfristen ska i fråga om tjänsteavtal och avtal som gäller elektronisk leverans av digitalt innehåll löpa ut 14 dagar efter det att avtalet ingicks. Om det är fråga om ett köpeavtal upphör ångerfristen 14 dagar efter det att konsumenten har tagit emot varan. Om varan levereras i flera varupartier eller delar eller om samma beställning har gällt olika varor som levereras separat, upphör ångerfristen 14 dagar efter det att konsumenten har tagit emot den sista varan eller det sista varupartiet. Om det är fråga om regelbunden leverans av varor räknas tidsfristen dock från det att det första varupartiet togs emot. Med att varan tas emot avses att konsumenten eller någon på uppdrag av konsumenten, dock inte ett självständigt transportföretag, har kommit i fysisk besittning av varan. För klarhetens skull kan det konstateras att konsumenten självfallet ska ha rätt att frånträda avtalet redan i det skede då nyttigheten ännu inte har levererats.

Näringsidkaren ska ge konsumenten information om ångerrätten i enlighet med 9 § 1 mom. 10 punkten i förslaget. Om näringsidkaren dock har underlåtit att ge denna information, ska ångerfristen enligt det föreslagna 2 mom. upphöra 12 månader efter utgången av den frist som avses i 1 mom., dvs. räknat från den tidpunkt då ångerfristen skulle ha upphört om informationen hade getts på erforderligt sätt. Om näringsidkaren dock



under denna tid rättar till bristen genom att informera om ångerrätten på erforderligt sätt, ska ångerfristen upphöra 14 dagar efter den dag då konsumenten mottog denna information.

Om näringsidkaren erbjuder konsumenten en möjlighet att meddela om frånträde på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren då enligt 3 mom. utan dröjsmål och i varaktig form, såsom via e-post, meddela konsumenten när ett meddelande om frånträde har kommit in. Med webbplats avses en webbplats på Internet eller någon annan motsvarande elektronisk plattform, såsom en mobil webbplats.

**15 §. Utförande av tjänst före ångerfristens utgång.** I paragrafen föreskrivs om utförande av en tjänst innan en eventuell ångerfrist har löpt ut.

Enligt det föreslagna 1 mom. kan andra tjänster än leverans av digitalt innehåll börja utföras innan en eventuell ångerfrist löpt ut, om konsumenten har gjort en uttrycklig begäran om detta. Vid distansförsäljning kan begäran framföras också muntligt, dvs. t.ex. per telefon, men vid hemförsäljning ska näringsidkaren se till att konsumenten gör en eventuell begäran i varaktig form. Genom momentet genomförs artikel 7.3 och artikel 8.8 i direktivet.

Paragrafens 2 mom. innehåller en specialbestämmelse om elektronisk leverans av digitalt innehåll. Elektronisk leverans av digitalt innehåll får påbörjas innan en eventuell ångerfrist har löpt ut, om konsumenten har gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till detta. Bestämmelsen baserar sig på artikel 16 m i direktivet.

**16 §. Begränsning av ångerrätten.** I de fall som nämns i paragrafen saknar konsumenten ångerrätt, om inte något annat avtalats.

Enligt paragrafens 1 punkt saknas ångerrätt om tjänsten har utförts i sin helhet eller elektronisk leverans av digitalt innehåll har påbörjats före ångerfristens utgång efter en begäran eller ett samtycke från konsumenten. Ett ytterligare villkor är att konsumenten har informerats om att ångerrätt saknas i ett sådant fall. I fråga om avtal som gäller digitalt innehåll motsvarar bestämmelsen nuläget, men i fråga om de övriga avtal som avses i punkten ändras rättsläget, eftersom konsu-

menten enligt den gällande lagen går miste om ångerrätten vid tjänsteavtal alltid redan när tjänsten med konsumentens samtycke har börjat utföras före ångerfristens utgång. I fortsättningen kommer konsumenten alltså att gå miste om ångerrätten först när tjänsten har utförts i sin helhet. Bestämmelser om ersättning för redan utförda tjänster finns i den föreslagna 19 § i kapitlet. Genom punkten genomförs artikel 16 a och 16 m i direktivet.

Paragrafens 2 punkt stämmer i sak överens med 6 kap. 16 § 2 punkten i den gällande lagen. Bestämmelsen har preciserats i överensstämmelse med direktivet så att fluktuationerna ska kunna uppstå under ångerfristen. I praktiken kan punkten bli tillämplig närmast vid försäljning av värdeметaller, eftersom finansiella tjänster inte omfattas av bestämmelserna i kapitlet. Genom punkten genomförs artikel 16 b i direktivet.

Paragrafens 3 punkt gäller varor som tillverkas eller ändras enligt konsumentens krav eller som ges en tydlig personlig prägel. Punkten motsvarar gällande 16 § 3 punkt, enligt vilken ett villkor för att ångerrätt ska saknas dessutom är att varan inte kan återförsäljas utan betydande förlust eller inte över huvud kan återförsäljas. Avsikten med den ändrade ordalydelsen är dock inte att bredda tillämpningsområdet för undantaget i nämnevärde grad. Genom punkten genomförs artikel 16 c i direktivet.

Återförsäljningsvärdet på specialtillverkade varor, såsom måttbeställda gardiner, kan vara litet. Ibland finns det över huvudtaget ingen större efterfrågan på dem. Annulleringar kan således förorsaka näringsidkaren betydande förluster. Detsamma kan gälla standardvaror, som på konsumentens önskan har ändrats t.ex. så att de fått ett särskilt kännetecken eller en särskild egenskap, såsom en gravering eller märkning.

Åvsikten med undantaget är inte att täcka standardvaror där konsumenten kan göra vissa mindre val och som näringsidkaren, för att undvika lagringskostnader eller av något annat motsvarande skäl, inte har färdiga i lager och som därför, och mindre på grund av valmöjligheten, tillverkas endast på särskild beställning från konsumenten. Som exempel på en sådan produkt kan nämnas en soffa som näringsidkaren inte har färdig i lager,

men som i fråga om färg och övriga egenskaper motsvarar en standardprodukt.

Enligt 4 punkten saknas ångerrätt om avtalet gäller en vara som snabbt kan försämrats eller föråldras eller som på grund av sin karaktär efter leverans blandas med andra föremål så att man inte kan skilja dem åt. Bestämmelsen motsvarar gällande 6 kap. 16 § 4 punkt och de produkter som avses där är t.ex. uppvärmningsolja som levererats till konsumentens behållare, mull som spritts ut i trädgården samt livsmedel som snabbt förstörs. Genom punkten genomförs artikel 16 d och 16 f i direktivet.

Enligt 5 punkten saknas ångerrätt om förseglade varor som av hälsoskäl eller hygieniska skäl inte kan återsändas har öppnats. Typiska varor av detta slag är t.ex. kontaktlinser, fuktighetskrämer och läkemedel. Genom punkten genomförs artikel 16 e i direktivet.

Enligt 6 punkten saknas ångerrätt om avtalet gäller alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt när avtalet ingicks, som kan levereras tidigast om 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana fluktuationer på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka. Undantaget har ingen praktisk betydelse i Finland åtminstone för närvarande, men bestämmelsen behövs för att artikel 16 g ska kunna genomföras på behörigt sätt.

Enligt 7 punkten saknas ångerrätt om avtalet gäller brådsökande reparations- eller underhållsåtgärder på en plats dit näringsidkaren anländer på konsumentens uttryckliga begäran. Om näringsidkaren i samband vid ett sådant besök tillhandahåller andra tjänster än dem som konsumenten uttryckligen begärt att få eller levererar andra varor än reservdelar som är nödvändiga för att utföra underhålls- eller reparationsarbetena, ska konsumenten ha ångerrätt i fråga om dessa andra varor och tjänster.

Brådsökande reparations- och underhållsåtgärder är till sin karaktär sådana att det centrala när de utförs är att näringsidkaren kan agera och tillhandahålla tjänsten så snabbt som möjligt. Det kan vara fråga om en brådsökande reparationsåtgärd t.ex. när konsumenten ber näringsidkaren till sig för att reparera ett läckande rör. Också för konsu-

mentens del kan situationen förändras snabbt, och det kan senare visa sig att tjänsten inte behövs. Om konsumenten hade ångerrätt i dessa situationer, skulle näringsidkaren kunna förorsakas oskäligen kostnader t.ex. när näringsidkaren redan är på väg till konsumenten. Bestämmelsen är ny, eftersom avtal av denna typ för närvarande inte omfattas av tillämpningsområdet för 6 kap. Genom bestämmelsen genomförs artikel 16 h i direktivet.

Enligt 8 punkten saknas ångerrätt för förseglade ljud- eller bildupptagningar eller datorprogram som har öppnats. Undantaget motsvarar gällande 6 kap. 16 § 5 punkt och baserar sig på artikel 16 i i direktivet.

Enligt 9 punkten saknas ångerrätt också om avtalet gäller tillhandahållande av enstaka nummer av tidningar och tidskrifter. Det saknar betydelse på vems initiativ avtalet om tillhandahållande av enstaka nummer av tidningar eller tidskrifter har ingåtts. Om det däremot är fråga om ett prenumerationsavtal, såsom en fortlöpande eller en tidsbestämd prenumeration, ska konsumenten enligt förslaget ha ångerrätt. Rätten ska också gälla prenumerationer som konsumenten har tagit initiativ till. Enligt den gällande lagen har konsumenten haft rätt att frånträda ett avtal som gäller prenumeration av tidningar eller tidskrifter, oavsett om det gällt prenumeration av en enstaka tidning eller ett prenumerationsavtal, men endast i det fall att näringsidkaren har erbjudit konsumenten tidningen eller publikationen på eget initiativ. Genom punkten genomförs artikel 16 j i direktivet. På ångerrätten i fråga om tidningar som tillhandahålls i digital form tillämpas vad som i 1 punkten föreskrivs om elektronisk leverans av digitalt innehåll.

Paragrafens 10 punkt är ny och enligt den saknas ångerrätt om avtalet har ingåtts vid en offentlig auktion, dvs. vid en auktion som konsumenten kan delta i på något annat sätt än genom använda ett medel för distanskommunikation. Begränsningen i punkten gäller endast sådana traditionella auktioner som man alltså kan delta i också personligen på ort och ställe. För klarhetens skull kan det konstateras att de auktioner som avses i punkten inte är sådana handelsplatser på Internet som går under namnet auktioner och

som man deltar i uteslutande på elektronisk väg. I den gällande lagen omfattas auktioner inte av tillämpningsområdet för bestämmelserna om distansförsäljning i 6 kap. Genom punkten genomförs artikel 16 k i direktivet.

Enligt 11 punkten saknas ångerrätt om avtalet gäller tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende eller tillhandahållande av varutransport, tjänster som avser biluthyrning, serveringsverksamhet eller fritidsverksamhet och det anges i avtalet att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod. Med stöd av lagens 6 kap. 7 § 1 mom. 2 punkt har avtal av denna typ redan för närvarande lämnats utanför ångerrätten, utom då näringsidkaren har erbjudit dessa tjänster på eget initiativ per telefon. Med fritidsverksamhet avses såsom för närvarande t.ex. nöjes-, kultur- och idrottsevenemang, hobbykurser samt uthyrning av olika redskap för hobbyverksamhet. Typiskt för dessa tjänster är att de tillhandahålls under en viss tid och att en lokal, en plats eller ett redskap har reserverats för prestationen. Punkten baserar sig på artikel 16 l i direktivet.

Det bör noteras att de i punkten avsedda tjänsterna sammantagna kan bilda en sådan paketresa som avses i lagen om paketresor. Då faller avtalet utanför kapitlets bestämmelser och bestämmelserna i lagen om paketresor blir tillämpliga.

**17 §. Återställande av prestationer.** I paragrafen föreskrivs om återställande av prestationer när ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal frånträds.

En konsument som frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ska enligt det föreslagna 1 mom. utan dröjsmål och senast 14 dagar från det att meddelandet om frånträde lämnades återsända den vara som han eller hon tagit emot. Konsumenten har dock inte denna skyldighet om näringsidkaren har förbundit sig att avhämta varan själv. Konsumenten har iakttagit ångerfristen om han eller hon har skickat tillbaka varorna innan tidsfristen på 14 dagar har löpt ut.

Konsumentens dröjsmål vid återsändandet av varorna innebär inte att konsumenten går miste om sin ångerrätt. Det är dock i konsumentens intresse att återsända varan utan dröjsmål, eftersom näringsidkaren enligt pa-

ragrafens 3 mom. har rätt att hålla inne med återbetalningen tills denne har fått tillbaka varan eller tills konsumenten har visat att han eller hon har återsänt varan.

Konsumenten ska enligt 1 mom. stå för de direkta kostnaderna för återsändandet av varorna, om inte näringsidkaren har förbundit sig att stå för dem. Till skillnad från nuläget kommer konsumenten i fortsättningen i princip att vara skyldig att betala kostnaderna för att återsända varan. Betalningsskyldig är dock näringsidkaren, om denne har förbundit sig att betala kostnaderna för återsändandet. Detsamma gäller enligt 24 § 1 mom. en situation där näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information om kostnaderna för återsändandet som avses i 9 § 1 mom. 11 punkten. Genom momentet genomförs första och andra stycket i artikel 14.1 i direktivet.

Enligt det föreslagna 2 mom. ska näringsidkaren vid hemförsäljning fortfarande vara skyldig att avhämta varan på egen bekostnad, om varan har levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och den på grund av sin karaktär, dvs. vanligen storlek eller vikt, inte kan återsändas på normalt sätt per post. Genom momentet genomförs tredje stycket i artikel 14.1.

I 3 mom. föreskrivs om näringsidkarens skyldigheter när ett avtal frånträds. Genom momentet genomförs första stycket i artikel 13.1 samt artikel 13.2 och 13.3.

Näringsidkaren ska, utan dröjsmål och senast 14 dagar efter det att denne mottagit meddelandet om frånträde, återbetala alla prestationer från konsumenten, inklusive eventuella kostnader som debiterats för att leverera varan till konsumenten. Om konsumenten emellertid har valt något annat leveranssätt än den fördelaktigaste standardleverans som näringsidkaren erbjuder, såsom 24 timmars expressleverans, är näringsidkaren inte skyldig att återbetala de extra kostnader som förorsakas av leveranssättet i fråga. Näringsidkaren ska då till konsumenten återbetala den andel som motsvarar den fördelaktigaste standardleveransen, vilket innebär att konsumenten får stå endast för de extra kostnader som överstiger den fördelaktigaste standardleveransen.

Näringsidkaren har enligt förslaget rätt att hålla inne med återbetalningen tills denne har fått tillbaka varan eller tills konsumenten har visat att han eller hon har återsänt varan. Att varan har återsänts kan visas t.ex. med ett returkvitto av vilket det framgår att konsumenten har återsänt varan till näringsidkaren. Det är klart att det sätt för återsändande som konsumenten väljer är avgörande för om ett sådant bevis som behövs över huvudtaget kan läggas fram.

Rätt att hålla inne med återbetalning föreligger inte när näringsidkaren har förbundit sig att avhämta varan själv. Detsamma gäller självfallet också fall där näringsidkaren i enlighet med 2 mom. är skyldig att avhämta varan själv.

Enligt 4 mom. är utgångspunkten att näringsidkaren ska återbetala prestationerna till konsumenten med samma betalningssätt som konsumenten använt vid den ursprungliga transaktionen. Om alltså konsumenten har betalat sina inköp t.ex. kontant, med debetkort eller via nätbanken, ska prestationen återbetalas till konsumenten kontant eller genom en motsvarande prestation till hans eller hennes bankkonto, förutsatt att näringsidkaren känner till konsumentens kontonummer. Om konsumenten inte har uppgett sitt kontonummer, ska återbetalningen ske som en annan penningprestation, t.ex. betalnings- eller postanvisning. Om konsumenten har betalat sina inköp t.ex. med kreditkort eller sin mobiltelefon så att summan debiteras i samband med telefonräkningen, ska återbetalningen i princip ske genom en gottskrivning på kreditkortskontot eller telefonräkningen.

Återbetalningen kan göras på annat sätt, såsom i form av ett presentkort eller så att summan gottskrivs konsumentens kundkonto, men bara om konsumenten uttryckligen har samtyckt till ett sådant annat återbetalningssätt. I inget fall får återbetalningen av prestationerna medföra kostnader för konsumenten.

Genom momentet genomförs andra stycket i artikel 13.1 i direktivet. Syftet med bestämmelsen är att förhindra att prestationer återbetalas till konsumenten t.ex. i form av presentkort även i det fall att konsumenten har använt ett annat betalningssätt vid den ursprungliga transaktionen.

**18 §. Ansvar för mottagna varor.** I paragrafen föreskrivs om vilket ansvar konsumenten har för mottagna varor då han eller hon frånträder avtalet efter att varorna tagits emot. Paragrafen baserar sig på artikel 14.2 i direktivet och skäl 47 i ingressen till direktivet.

Enligt 1 mom. ska konsumenten såsom för närvarande ha vårdplikt i fråga om den mottagna varan under ångerfristen till dess han eller hon har beslutat behålla varan.

Om konsumenten dock frånträder avtalet efter det att varan har tagits i bruk, förlorar konsumenten enligt 2 mom. och med avvikelse från den gällande lagen inte sin ångerrätt. Däremot ska konsumenten vid frånträde svara för varans värdeminskning.

Värdeminskningen ska bestämmas till ett skäligt belopp. Värdet på vissa varor, såsom kläder, kan minska drastiskt också efter mycket kort användning. Om varan på grund av användningen inte längre kan säljas, ska konsumenten svara för varan till dess hela värde.

Varan anses inte ha tagits i bruk, om konsumenten har hanterat den uteslutande på ett sätt som är nödvändigt för att fastställa varans art, egenskaper och funktion. Konsumenten ska alltså såsom för närvarande ha rätt att öppna förpackningen samt undersöka och prova varan enligt vad som är normalt vid motsvarande köp i en affär utan att konsumenten förorsakas kostnader för detta.

Enligt 3 mom. är konsumenten dock inte till någon del ansvarig för en värdeminskning, om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information om ångerrätt som avses i 9 § 1 mom. 10 punkten.

**19 §. Ersättning för tjänster som utförts innan ett avtal frånträds.** Om andra tjänster än leverans av digitalt innehåll har börjat utföras under ångerfristen, förlorar konsumenten enligt 16 § 1 punkten inte sin ångerrätt förrän i det skede då tjänsten har utförts i sin helhet. Om konsumenten frånträder avtalet då tjänsten har börjat utföras men innan tjänsten har utförts i sin helhet, ska konsumenten dock betala näringsidkaren en skälig ersättning för detta. Med skälig ersättning avses ett belopp som står i proportion till den prestation som för att fullgöra avtalet har utförts fram till dess att konsumenten meddelar att han eller hon utövar ångerrätten. Den proportionella

andel som konsumenten ska betala näringsidkaren beräknas på basis av det totalpris som överenskommit i avtalet. Om totalpriset är oskäligt högt, ska den proportionella andelen beräknas utgående från marknadsvärdet på det som levererats. Genom bestämmelsen genomförs artikel 14.3 i direktivet.

Konsumenten är dock inte betalningsskyldig för en tjänst som utförts helt eller delvis, om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information om ångerrätt eller eventuella kostnader som avses i den föreslagna 9 § 1 mom. 10 eller 12 punkten. Detsamma gäller situationer där en tjänst har börjat utföras under ångerfristen utan en sådan uttrycklig begäran som avses i 15 § 1 mom.

Genom paragrafen genomförs artikel 14.3 och 14.4 a i direktivet.

**20 §. Förvaring och återställande av vara i vissa fall.** I paragrafen föreskrivs om förvaring och återställande av varan vid hemförsäljning när näringsidkaren antingen enligt avtalet eller enligt lag är skyldig att avhämta varan hos konsumenten. Bestämmelsen baserar sig inte på direktivet, men det har av tydlighetsskäl ansetts behövligt att en sådan bestämmelse som i gällande 6 kap. 11 § bibehålls.

Om näringsidkaren vid hemförsäljning antingen enligt avtalet eller enligt lag är skyldig att avhämta varan hos konsumenten, ska konsumenten enligt 1 mom. om avtalet frånträds hålla den mottagna varan tillgänglig för näringsidkaren på den plats till vilken näringsidkaren levererat den eller där näringsidkaren utan olägenhet kan avhämta den. Enligt momentet ska konsumenten informera näringsidkaren om vilken plats varan kan avhämtas på.

Enligt 2 mom. upphör konsumentens ansvar för varans förvaring för näringsidkarens räkning vid hemförsäljning två månader efter det att varan togs emot. Om näringsidkaren inte avhämtar varan inom nämnda tid, får konsumenten varan utan vederlag, om inte detta är uppenbart oskäligt för näringsidkaren.

**21 §. Återgång av kredit- eller försäkringsavtal.** Enligt det föreslagna 1 mom. återgår ett anknytande kredit- eller försäkringsavtal automatiskt utan några åtgärder, om konsu-

menten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal. I gällande 6 kap. 24 § finns en motsvarande bestämmelse om kreditavtal, men i kapitlet saknas specialbestämmelser om anknytande försäkringsavtal. En definition av anknytande avtal finns i 8 § i det föreslagna kapitlet.

För klarhetens skull bör det konstateras att om konsumenten har betalat sina inköp t.ex. med kreditkort och kreditavtalet i samband med det har ingåtts för något annat än hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtalet i fråga, återgår inte hela kreditavtalet, utan den som mottagit betalningen ska då återbetala prestationerna från konsumenten i enlighet med 17 §. En situation där det är fråga om kredit som beviljats i samband med anskaffning av en nytting ska bedömas på annat sätt.

Enligt 2 mom. ska kredit- eller försäkringsgivaren utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha blivit informerad om avtalets återgång betala tillbaka vad konsumenten betalat. I fråga om kreditavtal finns en motsvarande bestämmelse i gällande 6 kap. 24 §.

Enligt andra meningen i det föreslagna 2 mom. ska försäkringsgivaren dock ha rätt att kräva premie för det försäkringsskydd som försäkringstagaren fått enligt en accessorisk försäkring så som föreskrivs i 45 § i lagen om försäkringsavtal. Enligt den paragrafen har försäkringsgivaren rätt till premie endast för den tid under vilken hans ansvar varit i kraft. Återstoden av den redan betalda premien ska återbetalas i sin helhet. Om det premiebelopp som ska återbetalas är mindre än 8 euro, behöver det inte återbetalas särskilt.

Genom paragrafen genomförs artikel 15 i direktivet.

**22 §. Återgång av något annat anknytande avtal.** I paragrafen föreskrivs om återgång av andra anknytande avtal än kredit- och försäkringsavtal. Som exempel på ett sådant annat anknytande avtal kan nämnas installationsavtal. Också ett annat anknytande avtal än ett kredit- eller försäkringsavtal återgår automatiskt utan några åtgärder när konsumenten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal.

Återgången av det anknytande avtalet får inte förorsaka andra kostnader än vad när-

ingsidkaren med stöd av 17—19 § i detta kapitel skulle ha rätt att debitera. Om alltså det anknyttande avtalet är ett installationsavtal och installeringen har inletts före ångerfristens utgång, ska konsumenten om avtalet frånträds, i enlighet med 19 § i kapitlet betala näringsidkaren en skälig ersättning för den prestation som för att fullgöra installationsavtalet har utförts innan meddelandet om frånträde av huvudavtalet lämnades. Genom paragrafen genomförs artikel 15 i direktivet.

**23 §. Dröjsmålsränta.** I paragrafen hänvisas till räntelagen där det föreskrivs om konsumentens rätt till dröjsmålsränta när en näringsidkare eller kredit- eller försäkringsgivare som är skyldig att betala tillbaka priset eller någon annan betalning inte har återbetalat det betalda priset eller de betalningar som gäller ett kredit- eller försäkringsavtal inom föreskriven tid. En liknande bestämmelse finns i gällande 6 kap. 25 §.

**24 §. Påföljderna vid brott mot vissa bestämmelser i kapitlet.** I paragrafen föreskrivs om påföljderna vid brott mot vissa bestämmelser i kapitlet. Bestämmelserna baserar sig på direktivet och deras syfte är att bidra till att informationsskyldigheten särskilt i fråga om betalningsskyldighet och ångerrätt iakttas effektivare.

Om näringsidkaren innan avtalet ingåtts inte har gett konsumenten den information som avses i 9 § 1 mom. 6 punkten om nyttighetens totalpris inklusive skatter eller grunderna för prissättningen, är konsumenten enligt det föreslagna 1 mom. inte skyldig att betala kostnaderna. Detsamma gäller om näringsidkaren inte har gett den information som avses i 9 § 1 mom. 7 eller 11 punkten om leverans- och andra kostnader som inte ingår i konsumtionsnyttighetens totalpris samt om kostnader för återsändande av varan. Genom momentet genomförs artikel 6.6 i direktivet.

Paragrafens 2 mom. gäller avtal om elektronisk leverans av digitalt innehåll. Enligt förslaget är konsumenten inte skyldig att betala för en helt eller delvis utförd tjänst för det första om leveransen av nyttigheten har påbörjats under ångerfristen utan konsumentens förhandssamtycke. Någon betalningsskyldighet föreligger inte heller om konsumenten inte har upplysts om att ångerrätten går förlorad i och med att han eller hon ger

sitt samtycke till elektronisk leverans av digitalt innehåll under ångerfristen. Någon betalningsskyldighet föreligger inte heller om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den bekräftelse som avses i 13 §. Genom momentet genomförs artikel 14.4 b i direktivet.

**25 §. Påföljderna vid brott mot bestämmelserna i kapitlet.** Enligt paragrafen får en näringsidkare som bryter mot bestämmelserna i kapitlet, om det med hänsyn till konsumentskyddet är behövligt, förbjudas att fortsätta med ett sådant förfarande eller att upprepa det eller ett därmed jämförbart förfarande. Bestämmelser om meddelande av förbud och förenande av förbud med vite finns i lagens 2 och 3 kap. Genom paragrafen kompletteras de övriga påföljder som anges i kapitlet. Med den genomförs också artikel 24 i direktivet, enligt vilken medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med direktivet.

#### 6 a kap. **Distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument**

**13 §. Återgång av anknyttande avtal.** Paragrafen motsvarar 1 mom. i den gällande lagen.

Det finns skäl att ändra den gällande paragrafens 2 mom. eftersom den lagstiftning som det hänvisas till där har ändrats. Hänvisningen är dock rent informativ, och är därför inte nödvändig. Det föreslås därför att momentet ska upphävas.

#### 7 kap. **Konsumentkrediter**

**22 §. Särskilda bestämmelser som gäller distansförsäljning.** Det föreslås att hemförsäljning inte längre ska nämnas i paragrafens rubrik, eftersom hänvisningen till specialregleringen om hemförsäljning upphävs i paragrafen.

#### 12 kap. **Särskilda stadganden**

**1 c §. Rätten att återropa vissa meddelanden och dokument.** Paragrafen motsvarar i

övrigt den gällande lagen, men i 3 mom. föreslås att hemförsäljningshandlingar inte längre ska nämnas, eftersom dessa enligt förslaget ska frångås.

## 1.2 Elmarknadslagen

**88 §. Bekräftelse.** Paragrafens 1 mom. motsvarar i övrigt gällande 1 mom., men det föreslås att omnämmandet av avtal som ingåtts med konsumenten vid hemförsäljning eller distansförsäljning stryks och flyttas till det nya 2 mom.

Paragrafens 2 mom. är nytt. Det gäller avtal som ingåtts med konsumenten vid hem- och distansförsäljning. Genom bestämmelsen klargörs förhållandet mellan bestämmelserna om bekräftelse och bestämmelserna om hem- och distansförsäljning i 6 kap. i konsumentskyddslagen. Om det är fråga om ett avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 6 kap. i konsumentskyddslagen, ska bekräftelsen uppfylla också de krav på bekräftelse som föreslås i 13 § i det kapitlet. Också tiden för sändande av bekräftelse bestäms då enligt konsumentskyddslagen. I den bestämmelsen konstateras i fråga om tiden för sändande av bekräftelse att näringsidkaren vid distansförsäljning ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet inom rimlig tid från det distansförsäljningsavtalet ingicks och senast innan tjänsterna börjar utföras. Ändringen baserar sig på direktivet om konsumenträttigheter.

Paragrafens 3 mom. motsvarar det gällande 2 mom. och paragrafens 4 mom. det gällande 3 mom.

## 2 Närmare bestämmelser och föreskrifter

Som bilaga till propositionen finns ett utkast till justitieministeriets förordning om ångerblankett och ångeranvisning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen. Genom 1 § i förordningen genomförs artikel 6.4 i direktivet, genom 2 § i förordningen genomförs artikel 6.1 h och genom bilagorna till förordningen genomförs mallen för ångeranvisning och mallen för ångerblankett i bilaga I till di-

rektivet (bilaga I och bilaga II i förordningen).

Som bilaga till propositionen finns dessutom ett utkast till justitieministeriets förordning om normaltaxa för telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter. Genom den genomförs artikel 21 i direktivet. I förordningen ska det föreskrivas om sättet att beräkna normaltaxan i det fall att prissättningsgrunden för en telefontjänst som anlitas för sådan kommunikation som avses i 2 kap. 14 § i konsumentskyddslagen är en annan än taxan i konsumentens anslutningsavtal. Avsikten är att i förordningen föreskriva att Kommunikationsverket vid beräkning av den kalkylmässiga normaltaxan ska beakta de teleföretag som har de största marknadsandelarna utifrån antalet anslutningar till mobilnätet och vars sammanlagda marknadsandel utgör minst 95 procent. Kommunikationsverket ska för dessa företag beräkna medeltalet av minimitaxorna i prislister över mobilsamtalsavgifter per minut. Medeltalet ska beräknas som ett med marknadsandelarna viktat medeltal.

Dessutom behövs hänvisningstekniska ändringar i statsrådets förordning om den information som ska lämnas till en konsument om ett kreditavtal (789/2010) och i statsrådets förordning om batterier och ackumulatorer (422/2008).

## 3 Ikraftträdande

Medlemsstaterna ska senast den 13 december 2013 anta och offentliggöra de bestämmelser som utfärdats för att genomföra direktivet. De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 13 juni 2014. På grund av de betydande systemändringar och andra ändringar som de reviderade bestämmelserna förutsätter föreslås att bestämmelserna träder i kraft först då.

Enligt förslaget ska bestämmelserna som regel tillämpas endast på avtal som ingås efter det att lagen har trätt i kraft. Det anses dock befogat att den föreslagna bestämmelsen om kostnader för telefonkommunikation ska tillämpas också på avtal som har ingåtts före lagens ikraftträdande.

#### 4 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

Enligt lagförslag 1 i propositionen får en näringsidkare vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren har ingått inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller kostnader som överstiger en kalkylmässig normaltaxa, baserad på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar, som motsvarar taxan i anslutningsavtalet. Den föreslagna regleringen ska framför allt bedömas som en begränsning av det egendomsskydd som tryggas i 15 § i grundlagen. Regleringen ska uppfylla villkoren för lagar som begränsar de grundläggande fri- och rättigheterna, dvs. den ska vara godtagbar och påkallad av ett vägande samhällsbehov, proportionell samt nödvändig för att uppnå ett godtagbart mål. Den ska vidare vara exakt och välavgränsad så att begränsningens väsentliga innehåll framgår med tillräcklig noggrannhet av lagens bestämmelser.

Enligt grundlagsutskottets tolkningspraxis har prisreglering godkänts t.ex. i sådana situationer där man har strävat efter att trygga eller skapa konkurrensförutsättningar med beaktande av marknadens eller egendomens särdrag (teleföretag GrUU 32/2004 rd, elföretag GrUU 36/2004 rd), eller där man har strävat efter att hålla priserna på en för kunden skälig nivå (prissättning av läkemedel GrUU 49/2005 rd), eller där kunden har begränsade möjligheter att fritt välja vem som tillhandahåller tjänster eller göra prisjämförelser (priser för taxitrafik GrUU 31/2006 rd).

Den föreslagna bestämmelsen om telefonkostnader har ett mål som är godtagbart med tanke på systemet för de grundläggande fri- och rättigheterna, eftersom syftet med bestämmelsen är att förbättra konsumentskyddet genom att göra prissättningen mer genomskinlig och se till att den taxa som tas ut hos konsumenten för kontakter per telefon hålls på en skälig nivå. Detta är viktigt i synnerhet när konsumenten har behov att reklamera en felaktig nyttighet eller utöva sina övriga rättigheter. Värt att notera i fråga om fö-

retagsnumren är också att det är svårt att påverka deras prisutveckling genom konkurrens, eftersom konsumenterna genom valet av anslutningsoperatör inte kan påverka prissättningen för uppringning av företagsnumren, utan prissättningen i allmänhet baserar sig på ett avtal mellan det teleföretag som innehar numret och den näringsidkare som använder numret. Konsumenterna kan i praktiken ha svårt att ta reda på vad det kostar att ringa upp ett företagsnummer. Regleringen är också nödvändig för att direktivet om konsumenträttigheter ska kunna genomföras på behörigt sätt, och den uppfyller också de övriga villkoren för lagar som begränsar de grundläggande fri- och rättigheterna.

Grundlagsutskottet har i sin tolkningspraxis (GrUU 5/2002 rd) ansett det vara av betydelse huruvida regleringen riktar sig till ett sådant typiskt grundläggande avtalsvillkor som bestämmer fordringsägarnas avkastningsförväntningar. Den föreslagna bestämmelsen kommer endast att ingripa i kostnader för telefonkommunikation som gäller ett tidigare ingånget avtal, och det är alltså inte fråga om reglering som hör till de grundläggande avtalsvillkoren. Det bör också noteras att näringsidkaren kan beakta kostnaderna för eventuell telefonkommunikation i prissättningen av nyttigheterna.

Enligt 80 § 1 mom. i grundlagen kan republikens president, statsrådet och ministerierna bemyndigas att utfärda förordning. Enligt den föreslagna bestämmelsen om kostnader för telefonkommunikation ska närmare bestämmelser om sättet att beräkna normaltaxan och om offentliggörandet av den utfärdas genom förordning av justitieministeriet. En grundläggande bestämmelse om hur normaltaxan bestäms och vilka omständigheter som ska beaktas vid beräkningen ingår i lagen. Förordningen är av teknisk natur och ger inte Kommunikationsverket någon prövningsrätt när det gäller hur normaltaxan ska beräknas. Bedömningen är därför att bemyndigandet att utfärda förordning kan ges ministeriet.

Av de skäl som anförts ovan uppfyller lagförslagen de krav som grundlagen ställer, och lagarna kan stiftas i vanlig lagstiftningsordning.

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs riksdagen följande lagförslag:



## Lagförslag

## 1.

**Lag****om ändring av konsumentskyddslagen**

I enlighet med riksdagens beslut  
upphävs i konsumentskyddslagen (38/1978) 7 kap. 22 § 4 mom., sådant det lyder i lag 746/2010,

ändras 2 kap. 8 §, 5 kap. 1, 3, 4 och 9 §, 6 kap., 6 a kap. 13 §, rubriken för 7 kap. 22 § samt 12 kap. 1 c §, sådana de lyder, 2 kap. 8 § i lag 561/2008, 5 kap. 1 § i lag 1258/2001, 5 kap. 3, 4 och 9 § i lag 16/1994, 6 kap. jämte ändringar, 6 a kap. 13 § och 12 kap. 1 c § i lag 29/2005 samt rubriken för 7 kap. 22 § i lag 746/2010, och

fogas till 2 kap. nya 8 a, 10 a och 14 § som följer:

2 kap.

**Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer**

8 §

*Informationsskyldigheten vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter*

Vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter till ett bestämt pris ska åtminstone följande framgå av marknadsföringen:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn och geografiska adress och, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, nämnda uppgifter om huvudmannen,

3) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan anges, grunderna för prissättningen,

4) vid behov leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

5) praxis för betalning, leverans, fullgörande av avtal och reklamation, om praxis avviker från det som konsumenterna i allmänhet har anledning att förvänta sig,

6) eventuell ånger- eller uppsägningsrätt.

8 a §

*Information innan ett avtal ingås*

Utöver vad som föreskrivs om informationsskyldighet någon annanstans i lag, ska näringsidkaren i fråga om annan försäljning

av konsumtionsnyttigheter än hem- och distansförsäljning innan ett avtal om konsumtionsnyttigheter ingås ge konsumenten följande information på ett klart och begripligt sätt, om den inte annars framgår av sammanhanget:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn, geografisk adress till den ort där näringsidkaren finns samt telefonnummer,

3) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan anges, grunderna för prissättningen,

4) vid behov leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

5) vid behov villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal och praxis för reklamation,

6) ett omnämnande av att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i fråga om varorna samt vid behov ett omnämnande av kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem,

7) vid behov avtalets löptid eller villkor för avslutning av avtalet om avtalet löper tills vidare eller förnyas automatiskt,

8) vid behov det digitala innehållets funktion, inklusive det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till.

Vad som föreskrivs i denna paragraf tillämpas inte på

1) sådana avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter som uppfylls omedelbart,

2) avtal som gäller finansiella tjänster eller finansiella instrument,

3) avtal som gäller köp eller arrende av fast egendom eller annan rätt till fast egendom,

4) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om bostadsköp (843/1994),

5) sådana avtal om överlåtelse av bostadsrätt som avses i lagen om bostadsrättsbostäder (650/1990),

6) hyresavtal som avses i lagen om hyra av bostadslägenhet (481/1995),

7) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 10 kap.,

8) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om paketresor (1079/1994),

9) avtal som gäller passagerartransporttjänster,

10) avtal som gäller tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för lotterilagen (1047/2001),

11) avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal.

#### 10 a §

##### *Tilläggsavgifter*

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla tilläggsavgifter som inte ingår i det angivna priset för konsumtionsnyttigheten. Som ett uttryckligt samtycke betraktas inte det att konsumenten inte har avvisat det av näringsidkaren tillämpade standardvalet för godkännande av tilläggsavgift.

En konsument som inte har gett sitt uttryckliga samtycke till en tilläggsavgift är inte skyldig att betala den.

#### 14 §

##### *Kostnader för telefonkommunikation*

Vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren har ingått får näringsidkaren inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller kostnader som överstiger en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet.

Den kalkylmässiga normaltaxan är en på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar baserad taxa utökad med 20 procent. Kommunikationsverket ska beräkna och offentliggöra den kalkylmässiga normaltaxan årligen. Närmare bestämmelser om sättet att beräkna normaltaxan och om offentliggörandet av den utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

Om näringsidkaren bryter mot bestämmelserna i denna paragraf, har konsumenten rätt

att få ersättning av näringsidkaren för de telefonkostnader som överstigit den högsta möjliga taxan enligt 1 mom.

Bestämmelserna i denna paragraf tillämpas inte på finansiella tjänster och finansiella instrument.

## 5 kap.

### Konsumentköp

#### 1 §

##### *Kapitlets tillämpningsområde*

Detta kapitel gäller sådana köp av varor där säljaren är näringsidkare och köparen konsument.

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas också på beställning av en vara som ska framställas eller tillverkas. Ska köparen tillhandahålla en väsentlig del av det material som behövs för att framställa eller tillverka varan, tillämpas dock på beställningen 8 kap. 23—31 § i stället för 23—28 § i detta kapitel. På en sådan beställning tillämpas dessutom 8 kap. 14 och 32 §.

Bestämmelserna i detta kapitel, med undantag för 2—11 §, tillämpas inte när begagnade varor säljs på auktion där köparna har möjlighet att närvara personligen vid försäljningen.

#### 3 §

##### *Varans avlämnande*

Har inte något annat avtalats, ska varan hållas tillgänglig för avhämtning där säljaren vid köpet hade sitt affärsställe. Om säljaren inte hade ett affärsställe som hade samband med köpet och något annat inte har avtalats, ska säljaren sända eller transportera varan till köparen.

Varan är avlämnad när köparen har fått den i sin besittning.

Ska säljaren installera eller montera varan hos köparen, anses varan dock vid tillämpning av bestämmelserna om säljarens dröjs-

mål vara avlämnad först när säljaren har uppfyllt denna förpliktelse.

Om köparen har anlitat ett av säljaren föreslaget transportföretag för transporten, anses varan vid tillämpning av bestämmelserna om risken för varan vara avlämnad först när transportföretaget har överlämnat varan i köparens besittning.

#### 4 §

##### *Tiden för avlämnandet*

Har det inte avtalats att varan ska avlämnas vid en bestämd tidpunkt eller efter anfordran eller utan uppskov, ska den avlämnas utan ogrundat dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

Får köparen inte kredit eller anstånd med betalningen, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän köparen betalar köpesumman.

#### 9 §

##### *Hävning*

Köparen får häva köpet på grund av säljarens dröjsmål, om köparen har förelagt säljaren en skälig tilläggstid och köparen inte har avlämnat varan inom denna tilläggstid. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren har vägrat leverera varan inom tilläggstiden.

Köparen får dock häva köpet på grund av säljarens dröjsmål utan att förelägga någon tilläggstid, om

- 1) säljaren har vägrat leverera varan,
- 2) leverans inom den överenskomna leveranstiden är avgörande med beaktande av de omständigheter som gällde när avtalet ingicks, eller
- 3) köparen innan avtalet ingås har meddelat säljaren att leverans inom en viss tid eller vid en viss tidpunkt är avgörande.

Efter att avtalet hävts ska säljaren utan dröjsmål återbetala vad som köparen redan betalat i enlighet med avtalet.

## 6 kap.

**Hemförsäljning och distansförsäljning**

## 1 §

*Tillämpningsområde*

I detta kapitel föreskrivs om hemförsäljning och distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter.

## 2 §

*Begränsningar av tillämpningsområdet*

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas inte på

- 1) avtal som gäller finansiella tjänster eller finansiella instrument,
- 2) avtal som gäller köp eller arrende av fast egendom eller annan rätt till fast egendom,
- 3) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om bostadsköp,
- 4) sådana avtal om överlåtelse av bostadsrätt som avses i lagen om bostadsrättsbostäder,
- 5) hyresavtal som avses i lagen om hyra av bostadslägenhet,
- 6) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 10 kap.,
- 7) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om paketresor,
- 8) avtal som gäller tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för lotterilagen,
- 9) avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal,
- 10) avtal som ingås genom användning av en avgiftsbelagd allmän telefon med någon som bedriver televerksamhet,
- 11) avtal som gäller enstaka leveranser av livsmedel eller andra dagligvaror till en konsumentens bostad eller arbetsplats genom ett regelbundet fungerande distributionssystem.

## 3 §

*Vissa begränsningar av tillämpningsområdet vid hemförsäljning*

Bestämmelserna om hemförsäljning i detta kapitel tillämpas inte, om priset på en kon-

sumtionsnyttighet är lägre än 30 euro. Om försäljningen avser flera nyttigheter vars sammanlagda pris är minst 30 euro eller om avtalet gäller fortgående eller upprepade leveranser av nyttigheter, ska emellertid bestämmelserna i detta kapitel tillämpas.

När en tjänst bjuds ut på en plats dit näringsidkaren anländer på konsumentens uttryckliga begäran, tillämpas bestämmelserna om hemförsäljning i detta kapitel inte heller på

- 1) avtal om socialservice,
- 2) avtal om hälsovårdstjänster som yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården tillhandahåller konsumenter i syfte att bedöma, bibehålla eller återställa deras hälsotillstånd.

## 4 §

*Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster*

På avtal som gäller passagerartransporttjänster tillämpas endast 12 § 2 och 3 mom. samt 25 §.

Om det är fråga om en tjänst som utförs per telefon vid ett enda tillfälle och avtalet om tjänsten sluts omedelbart när konsumenten tar kontakt med tjänsteleverantören, tillämpas inte 12 § 2—4 mom. och inte heller 13 och 14 §.

## 5 §

*Bestämmelsernas tvingande natur*

Ett avtalsvillkor som avviker från bestämmelserna i detta kapitel till konsumentens nackdel är utan verkan, om inte något annat föreskrivs nedan.

## 6 §

*Definitioner som anknyter till hemförsäljning*

Med *hemförsäljningsavtal* avses ett avtal som ingås eller för vilket konsumenten lämnar ett anbud någon annanstans än i näringsidkarens affärslokaler då parterna samtidigt är närvarande. Med hemförsäljningsavtal avses också ett avtal som ingås

1) i näringsidkarens affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten kontaktats personligen på en plats som inte är näringsidkarens affärslokal, eller

2) under ett introduktionsbesök som näringsidkaren organiserat i syfte att bjuda ut eller som leder till att näringsidkaren bjuder ut konsumtionsnyttigheter till konsumenten.

Med *affärslokaler* avses

1) ett fast försäljningsställe där näringsidkaren permanent eller säsongvis bjuder ut konsumtionsnyttigheter,

2) ett rörligt försäljningsställe där näringsidkaren vanligtvis eller säsongvis bjuder ut konsumtionsnyttigheter.

## 7 §

### *Definitioner som anknyter till distansförsäljning*

Med *distansförsäljningsavtal* avses ett avtal om konsumtionsnyttigheter som ingås med stöd av ett organiserat system för försäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att parterna är samtidigt närvarande och med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation.

Med ett *medel för distanskommunikation* avses telefon, post, television och datanät samt andra medel som kan användas för ingående av avtal utan att parterna är samtidigt närvarande.

## 8 §

### *Övriga definitioner*

I detta kapitel avses med

1) *anknyttande avtal* ett avtal om konsumtionsnyttigheter i samband med ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, när konsumtionsnyttigheterna levereras av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse eller ett annat arrangemang mellan den tredje parten och näringsidkaren,

2) *lämnande av information i varaktig form* lämnande av information personligen antingen skriftligt eller elektroniskt så att mottagaren

kan bevara och återge informationen i oförändrad form,

3) *elektronisk leverans av digitalt innehåll* leverans genom nedladdning, direktuppspelning eller på något annat motsvarande sätt av information som producerats och levererats i digital form.

## 9 §

### *Information som ska lämnas innan ett avtal ingås*

Innan ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ingås ska konsumenten ges följande information:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn,

3) näringsidkarens geografiska adress i etableringsstaten och, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, huvudmannens namn och geografiska adress,

4) näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådana finns,

5) den geografiska adressen till det av näringsidkarens verksamhetsställen som konsumenten kan vända sig till med reklamationer, om denna adress inte är densamma som avses i 3 punkten samt, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, motsvarande information när det gäller huvudmannen,

6) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan beräknas i förväg, grunderna för prissättningen,

7) vid behov leverans- och andra kostnader som inte ingår i konsumtionsnyttighetens totalpris eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

8) de kostnader som uppstår när ett medel för distanskommunikation används för att ingå avtalet, om en högre taxa än normaltaxa debiteras för detta,

9) villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal och vid behov praxis för reklamation,

10) vid behov villkor, tidsfrister och förfaranden för utövande av ångerrätten,

11) vid behov uppgift om att konsumenten, om denne frånträder avtalet, är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan, samt vid distansförsäljning också uppgift om beloppet av kostnaderna för återsändande av varan, om varorna på grund av sin karaktär inte kan återsändas på normalt sätt per post,

12) uppgift om att konsumenten, om denne utövar sin ångerrätt efter att ha gjort en begäran om utförande av en tjänst enligt 15 § 1 mom., är skyldig att betala näringsidkaren ersättning för de kostnader som avses i 19 § 1 mom.,

13) vid behov uppgift om att ångerrätt saknas eller uppgift om under vilka omständigheter ångerrätten kan gå förlorad,

14) ett omnämnande av att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i varan,

15) vid behov ett omnämnande av kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem,

16) ett omnämnande av uppförandekoder, om sådana finns, och vid behov uppgift om hur kopior av dem kan fås,

17) vid behov avtalets löptid eller villkor för avslutning av avtalet om avtalet löper tills vidare eller förnyas automatiskt,

18) vid behov kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

19) vid behov uppgift om de ekonomiska garantier som näringsidkaren fordrar av konsumenten och vilka villkor som tillämpas på dem,

20) vid behov det digitala innehållets funktion, inklusive det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till,

21) uppgift om möjligheten och sätten för att låta konsumenttvistenämnden eller något annat motsvarande organ avgöra en tvist.

Vid en auktion som konsumenten kan delta i även på annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation, får informationen i 1 mom. 2—5 punkten ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren.

Om ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ger konsumenten ångerrätt, ska konsumenten utöver den information som avses i 1 mom. 10 punkten få en ångerblankett.

Den information som avses i 1 mom. 10—12 punkten får ges i form av en ångeranvisning. Bestämmelser om ångerblankettens och ångeranvisningens form och innehåll utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

#### 10 §

##### *Vissa andra uppgifter som ska ges konsumenten*

Vid försäljning per telefon ska näringsidkaren genast i början av samtalet meddela sitt namn och vid behov upplysa om på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med samtalet.

E-handelsplatser ska på ett klart sätt, senast i början av beställningsprocessen, informera om eventuella begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.

#### 11 §

##### *Förhandsinformation vid hemförsäljning*

Vid hemförsäljning ska den information som avses i 9 § samt ångerblanketten och ångeranvisningen ges konsumenten på ett klart och begripligt sätt på papper eller, med konsumentens samtycke, i annan varaktig form.

#### 12 §

##### *Förhandsinformation vid distansförsäljning*

Vid distansförsäljning ska den information som avses i 9 § samt ångerblanketten och ångeranvisningen lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten klart och begripligt på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används. Om informationen eller blanketten och anvisningen tillhandahålls i varaktig form, ska den vara lätt att läsa.

Om konsumenten blir betalningsskyldig genom ett avtal som ingås elektroniskt, ska konsumenten informeras om de omständigheter som avses i 9 § 1 mom. 1, 6, 7, 17 och 18 punkten på ett klart sätt och omedelbart innan konsumenten gör beställningen. När-

ingsidkaren ska också säkerställa att konsumenten uttryckligen godkänner den betalningsskyldighet som är förenad med beställningen.

Om näringsidkaren inte har iakttagit vad som i 2 mom. föreskrivs om konsumentens uttryckliga godkännande är avtalet inte bindande för konsumenten. Vill konsumenten åberopa att avtalet inte är bindande, ska konsumenten meddela näringsidkaren detta inom ett år från det att avtalet ingicks. Förfaller avtalet på grund av att konsumenten har åberopat att det inte är bindande, ska näringsidkaren utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha mottagit meddelandet betala tillbaka vad som har betalats samt betala konsumenten ersättning för kostnaderna för att återsända varan.

Om ett avtal ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan avtalet ingås lämna åtminstone den information som avses i 9 § 1 mom. 1, 2, 6, 7, 10 och 17 punkten.

### 13 §

#### *Bekräftelse av information*

Vid hemförsäljning ska näringsidkaren ge en kopia av avtalsbekräftelsen eller av det undertecknade avtalet till konsumenten, på papper eller, med konsumentens samtycke, i någon annan varaktig form.

Vid distansförsäljning ska näringsidkaren ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet inom rimlig tid från det distansförsäljningsavtalet ingicks och senast vid den tidpunkt då varorna avlämnas eller innan tjänsterna börjar utföras. Bekräftelsen ska ges i varaktig form. Den ska innehålla all information som avses i 9 § samt en ångerblankett och en ångeranvisning, om inte näringsidkaren har lämnat informationen och en sådan blankett och anvisning till konsumenten i varaktig form redan tidigare.

Om elektronisk leverans av digitalt innehåll påbörjas innan ångerfristen har löpt ut, ska bekräftelsen innehålla också det förhandssamtycke som avses i 15 § 2 mom. och

det meddelande där konsumenten upplysts om hur förhandssamtycket inverkar på ångerätten.

### 14 §

#### *Ångerrätt*

Konsumenten har rätt att frånträda ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal genom att meddela näringsidkaren detta på ångerblanketten eller på något annat entydigt sätt senast 14 dagar efter det att ett tjänsteavtal eller ett avtal om elektronisk leverans av digitalt innehåll ingicks eller, vid köpeavtal, senast 14 dagar efter det att varan eller det sista varupartiet togs emot eller, om det är fråga om regelbunden leverans av varor, senast 14 dagar efter det att det första varupartiet togs emot.

Om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information som avses i 9 § 1 mom. 10 punkten, upphör ångerfristen 12 månader efter utgången av den frist som avses i 1 mom. eller, om näringsidkaren rättar till bristen under denna tid, 14 dagar efter den dag då konsumenten mottog informationen.

Om näringsidkaren erbjuder konsumenten en möjlighet att meddela om frånträde på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål och i varaktig form meddela konsumenten när ett meddelande om frånträde som lämnats på detta sätt har kommit in.

### 15 §

#### *Utförande av tjänst före ångerfristens utgång*

Andra tjänster än leverans av digitalt innehåll kan börja utföras innan en eventuell ångerfrist har löpt ut, om konsumenten har gjort en uttrycklig begäran om detta. Vid hemförsäljning ska begäran göras i varaktig form.

Elektronisk leverans av digitalt innehåll får påbörjas innan en eventuell ångerfrist har löpt ut, om konsumenten har gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till detta.

## 16 §

*Begränsning av ångerrätten*

Avtalas inte något annat, har konsumenten inte den ångerrätt som anges i 14 §, om

1) tjänsten har utförts i sin helhet eller elektronisk leverans av digitalt innehåll har påbörjats innan ångerfristen har löpt ut efter en sådan begäran eller ett sådant samtycke från konsumenten som avses i 15 §, och förutsatt att konsumenten har informerats om att ångerrätt saknas i ett sådant fall,

2) priset på en konsumtionsnyttighet beror på sådana fluktuationer på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under ångerfristen,

3) avtalet gäller en vara som tillverkas eller ändras enligt konsumentens krav eller som ges en tydlig personlig prägel,

4) avtalet gäller en vara som snabbt kan försämrats eller föråldras eller som på grund av sin karaktär efter leverans blandas med andra föremål så att man inte kan skilja dem åt,

5) förseglade varor som av hälsoskäl eller hygieniska skäl inte kan återsändas har öppnats,

6) avtalet gäller alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt när avtalet ingicks, som kan levereras tidigast om 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana fluktuationer på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,

7) avtalet gäller brådskande reparations- eller underhållsåtgärder på en plats dit näringsidkaren anländer på konsumentens uttryckliga begäran,

8) förseglade ljud- eller bildupptagningar eller datorprogram har öppnats,

9) avtalet gäller tillhandahållande av enstaka nummer av tidningar och tidskrifter,

10) avtalet har ingåtts vid en auktion som konsumenten kan delta i även på något annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,

11) avtalet gäller tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende eller tillhandahållande av varutransport, tjänster som avser biluthyrning, serveringsverksamhet eller fritidsverksamhet och det anges i av-

talet att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

## 17 §

*Återställande av prestationer*

En konsument som frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ska utan dröjsmål och senast 14 dagar från det att meddelandet om frånträde lämnades återsända den vara han eller hon har tagit emot, om inte näringsidkaren har förbundit sig att avhämta varan själv. Konsumenten ska stå för de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, om inte näringsidkaren har förbundit sig att stå för dem. I 24 § 1 mom. finns en bestämmelse om konsumentens rätt att inte betala de kostnader som avses ovan i fall där näringsidkaren har underlåtit att informera konsumenten om betalningsskyldigheten.

Har vid hemförsäljning en vara levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks, ska näringsidkaren dock på egen bekostnad avhämta varan, om den på grund av sin karaktär inte kan återsändas på normalt sätt per post.

Näringsidkaren ska, utan dröjsmål och senast 14 dagar efter det att denne mottagit meddelandet om frånträde, återbetala alla prestationer från konsumenten, med undantag för extra kostnader som beror på att konsumenten valt något annat leveranssätt än den fördelaktigaste standardleverans som näringsidkaren erbjuder. Näringsidkaren har dock rätt att hålla inne med återbetalningen tills denne har fått tillbaka varan eller tills konsumenten har visat att han eller hon har återsänt varan, om inte näringsidkaren är skyldig att avhämta varan själv.

Näringsidkaren ska återbetala prestationerna till konsumenten med samma betalningsätt som konsumenten använt vid den ursprungliga transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen har samtyckt till något annat arrangemang. Återbetalningen av prestationerna får inte medföra kostnader för konsumenten.



## 18 §

*Ansvar för mottagna varor*

En konsument som har tagit emot en vara ska hålla varan i väsentligen oförändrat och oförminskat skick till dess att han eller hon har beslutat behålla varan.

En konsument som frånträder avtalet efter det att han eller hon har tagit varan i bruk ska stå för varans värdeminskning. Varan anses inte ha tagits i bruk, om konsumenten har hanterat den uteslutande på ett sätt som är nödvändigt för att fastställa varans art, egenskaper och funktion.

Konsumenten är inte ansvarig för en värdeminskning, om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information om ångerrätt som avses i 9 § 1 mom. 10 punkten.

## 19 §

*Ersättning för tjänster som utförts innan ett avtal frånträds*

Om andra tjänster än leverans av digitalt innehåll har börjat utföras innan ångerfristen har löpt ut, ska konsumenten om avtalet frånträds betala näringsidkaren en skälig ersättning för den prestation som för att fullgöra avtalet har utförts innan meddelandet om frånträde lämnades.

Konsumenten är dock inte betalningsskyldig för en tjänst som utförts helt eller delvis under ångerfristen, om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information som avses i 9 § 1 mom. 10 eller 12 punkten eller om näringsidkaren har börjat fullgöra avtalet under ångerfristen utan en i 15 § 1 mom. avsedd uttrycklig begäran från konsumenten.

## 20 §

*Förvaring och återställande av vara i vissa fall*

Om näringsidkaren vid hemförsäljning är skyldig att avhämta varan hos konsumenten, ska konsumenten om avtalet frånträds hålla den mottagna varan tillgänglig för näringsidkaren på den plats till vilken näringsidkaren

levererat den eller där näringsidkaren utan olägenhet kan avhämta den. Konsumenten ska informera näringsidkaren om vilken plats varan kan avhämtas på.

Konsumentens ansvar för varans förvaring för näringsidkarens räkning upphör två månader efter det att varan togs emot. Om näringsidkaren inte avhämtar varan inom nämnda tid får konsumenten varan utan vederlag, om inte detta är uppenbart oskäligt för näringsidkaren.

## 21 §

*Återgång av kredit- eller försäkringsavtal*

Om konsumenten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, återgår ett anknytande kredit- eller försäkringsavtal utan några åtgärder.

Om ett anknytande kredit- eller försäkringsavtal återgår, ska kredit- eller försäkringsgivaren utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha blivit informerad om avtalets återgång betala tillbaka vad konsumenten betalat. Bestämmelser om försäkringsgivarens rätt att kräva premie för det försäkringsskydd som försäkringstagaren fått före en accessorisk försäkrings återgång finns i 45 § i lagen om försäkringsavtal (543/1994).

## 22 §

*Återgång av något annat anknytande avtal*

Om konsumenten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, återgår ett annat anknytande avtal än ett sådant som avses i 21 § utan några åtgärder. Återgången får inte föranleda andra kostnader för konsumenten än de kostnader som eventuellt föranleds på grundval av 17—19 §.

## 23 §

*Dröjsmålsränta*

Bestämmelser om konsumentens rätt till dröjsmålsränta när en näringsidkare eller

kredit- eller försäkringsgivare är skyldig att betala tillbaka vad konsumenten betalat i pris eller som någon annan betalning men inte fullgör sin skyldighet inom den tid som föreskrivs i 12, 17 eller 21 § finns i räntelagen.

## 24 §

*Påföljderna vid brott mot vissa bestämmelser i kapitlet*

Om näringsidkaren inte har gett konsumenten den information om tilläggskostnader eller andra kostnader som avses i 9 § 1 mom. 6, 7 eller 11 punkten innan avtalet ingåtts, är konsumenten inte skyldig att betala kostnaderna.

Om det är fråga om ett avtal som gäller elektronisk leverans av digitalt innehåll, är konsumenten inte skyldig att betala för en helt eller delvis utförd tjänst, om

1) leveransen av det digitala innehållet har påbörjats under ångerfristen utan konsumentens uttryckliga förhandssamtycke enligt 15 § 2 mom.,

2) konsumenten inte har upplysts om att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke, eller

3) näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den bekräftelse som avses i 13 §.

## 25 §

*Påföljderna vid brott mot bestämmelserna i kapitlet*

Utöver vad som i detta kapitel föreskrivs om påföljder, får en näringsidkare som bryter mot bestämmelserna i detta kapitel, om det med hänsyn till konsumentskyddet är behövt, förbjudas att fortsätta med ett sådant förfarande eller att upprepa det eller ett därmed jämförbart förfarande. Bestämmelser om meddelande av förbud och förenande av förbud med vite finns i 2 och 3 kap.

## 6 a kap.

**Distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument**

## 13 §

*Återgång av anknytande avtal*

Har ett avtal om distansförsäljning av en finansiell tjänst samband med ett annat distansavtal, återgår det anknytande distansavtalet utan särskilda åtgärder när konsumenten frånträder huvudavtalet, om det är samma näringsidkare som också tillhandahåller den anknytande tjänsten. Det anknytande avtalet återgår också, om tredje man tillhandahåller den anknytande tjänsten på grundval av ett avtal som tredje man ingått eller något annat arrangemang som denne vidtagit med den näringsidkare som ingått huvudavtalet.

## 7 kap.

**Konsumentkrediter**

## 22 §

*Särskilda bestämmelser som gäller distansförsäljning*

## 12 kap.

**Särskilda stadganden**

## 1 c §

*Rätten att åberopa vissa meddelanden och dokument*

Om ett sådant meddelande om fel som avses i denna lag eller ett meddelande om hävning eller frånträde av ett avtal har sänts till mottagaren på ett ändamålsenligt sätt, får avsändaren åberopa meddelandet fastän det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Kan någon annan utredning inte lämnas om den tidpunkt vid vilken ett meddelande har kommit fram, anses ett meddelande som

sänts per post ha kommit fram till mottagaren den sjunde dagen efter avsändandet och ett elektroniskt meddelande kommit fram den dag som det avsändes.

Vad som i 1 och 2 mom. föreskrivs om meddelanden, gäller även bekräftelser, avtalsvillkor och andra dokument som näringsidkaren har sänt till konsumenten i enlighet med denna lag.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag ska dock 2 kap. 14 § tillämpas.

## 2.

**Lag****om ändring av 88 § i elmarknadslagen**

I enlighet med riksdagens beslut  
*ändras* i elmarknadslagen (588/2013) 88 § som följer:

## 88 §

*Bekräftelse*

Om ett elnätsavtal eller elförsäljningsavtal inte har ingåtts skriftligen, ska distributionsnätinnehavaren eller detaljförsäljaren till slutförbrukaren sända uppgifter om det avtal som har ingåtts och om de priser och övriga villkor som ska tillämpas på det (*bekräftelse*). Bekräftelsen ska sändas utan dröjsmål och senast två veckor från den tidpunkt då avtalet ingicks.

Om avtalet har ingåtts med konsumenten vid hemförsäljning eller distansförsäljning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen, ska bekräftelsen uppfylla de krav på bekräftelse som anges i 13 § i det kapitlet. På tiden för sändande av bekräftelse tillämpas då vad som föreskrivs i den paragrafen.

Avtalet anses ha ingåtts på de villkor som anges i bekräftelsen, om inte slutförbrukaren

inom den tid för framförande av anmärkningar som nämns i bekräftelsen har meddelat sin avtalspart att han anser att bekräftelsen inte motsvarar avtalet. Tiden för framförande av anmärkningar ska vara minst tre veckor från det bekräftelsen sändes. Bestämmelser om konsumenternas ångerrätt vid hemförsäljning eller distansförsäljning finns i 6 kap. i konsumentskyddslagen.

Under tiden från det att avtalet har ingåtts till dess att slutförbrukaren lämnar in en anmärkning tillämpas avtalsvillkoren enligt bekräftelsen, om det inte visas att något annat har avtalats.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

Helsingfors den 17 oktober 2013

**Statsministerns ställföreträdare, finansminister**

**JUTTA URPIILAINEN**

Försvarsminister *Carl Haglund*

*Bilaga  
Parallelltext*

1.

## Lag

### om ändring av konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut  
*upphävs* i konsumentskyddslagen (38/1978) 7 kap. 22 § 4 mom., sådant det lyder i lag 746/2010,

*ändras* 2 kap. 8 §, 5 kap. 1, 3, 4 och 9 §, 6 kap., 6 a kap. 13 §, rubriken för 7 kap. 22 § samt 12 kap. 1 c §, sådana de lyder, 2 kap. 8 § i lag 561/2008, 5 kap. 1 § i lag 1258/2001, 5 kap. 3, 4 och 9 § i lag 16/1994, 6 kap. jämte ändringar, 6 a kap. 13 § och 12 kap. 1 c § i lag 29/2005 samt rubriken för 7 kap. 22 § i lag 746/2010, och  
*fogas* till 2 kap. nya 8 a, 10 a och 14 § som följer:

*Gällande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

2 kap.

2 kap.

**Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer**

**Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer**

8 §

8 §

*Informationsskyldigheten vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter*

*Informationskyldigheten vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter*

Vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter till ett bestämt pris ska åtminstone följande framgå av marknadsföringen:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn och geografiska adress och, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, nämnda uppgifter om huvudmannen,

3) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om ett exakt pris inte kan

Vid saluföring av specificerade konsumtionsnyttigheter till ett bestämt pris ska åtminstone följande framgå av marknadsföringen:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn och geografiska adress och, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, nämnda uppgifter om huvudmannen,

3) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om *nyttigheten är av sådan*

anges, grunderna för prissättningen,

4) praxis för betalning, leverans, fullgörande av avtal och reklamation, om praxis avviker från det som konsumenterna i allmänhet har anledning att förvänta sig,

5) eventuell ånger- eller hävningsrätt.

art att exakt pris rimligen inte kan anges, grunderna för prissättningen,

4) vid behov leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

5) praxis för betalning, leverans, fullgörande av avtal och reklamation, om praxis avviker från det som konsumenterna i allmänhet har anledning att förvänta sig,

6) eventuell ånger- eller uppsägningsrätt.

## 8 a §

### *Information innan ett avtal ingås*

*Utöver vad som föreskrivs om informationsskyldighet någon annanstans i lag, ska näringsidkaren i fråga om annan försäljning av konsumtionsnyttigheter än hem- och distansförsäljning innan ett avtal om konsumtionsnyttigheter ingås ge konsumenten följande information på ett klart och begripligt sätt, om den inte annars framgår av sammanhanget:*

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn, geografisk adress till den ort där näringsidkaren finns samt telefonnummer,

3) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan anges, grunderna för prissättningen,

4) vid behov leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

5) vid behov villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal och praxis för reklamation,

6) ett omnämnande av att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i fråga om varorna samt vid behov ett omnämnande av kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem,

7) vid behov avtalets löptid eller villkor för avslutning av avtalet om avtalet löper tills vidare eller förnyas automatiskt,

8) vid behov det digitala innehållets funktion, inklusive det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till.

Vad som föreskrivs i denna paragraf tillämpas inte på

1) sådana avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter som uppfylls omedelbart,

2) avtal som gäller finansiella tjänster eller finansiella instrument,

3) avtal som gäller köp eller arrende av fast egendom eller annan rätt till fast egendom,

4) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om bostadsköp (843/1994),

5) sådana avtal om överlåtelse av bostadsrätt som avses i lagen om bostadsrättsbostäder (650/1990),

6) hyresavtal som avses i lagen om hyra av bostadslägenhet (481/1995),

7) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 10 kap.,

8) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om paketresor (1079/1994),

9) avtal som gäller passagerartransporttjänster,

10) avtal som gäller tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för lotterilagen (1047/2001),

11) avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal.

## 10 a §

### Tilläggsavgifter

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla tilläggsavgifter som inte ingår i det angivna priset för konsumtionsnyttigheten. Som ett uttryckligt samtycke betraktas inte det att konsumenten inte har avvisat det av näringsidkaren tillämpade standardvalet för godkännande av tilläggsavgift.

En konsument som inte har gett sitt uttryckliga samtycke till en tilläggsavgift är inte skyldig att betala den.

14 §

*Kostnader för telefonkommunikation*

*Vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren har ingått får näringsidkaren inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller kostnader som överstiger en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet.*

*Den kalkylmässiga normaltaxan är en på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar baserad taxa utökad med 20 procent. Kommunikationsverket ska beräkna och offentliggöra den kalkylmässiga normaltaxan årligen. Närmare bestämmelser om sättet att beräkna normaltaxan och om offentliggörandet av den utfärdas genom förordning av justitieministeriet.*

*Om näringsidkaren bryter mot bestämmelserna i denna paragraf, har konsumenten rätt att få ersättning av näringsidkaren för de telefonkostnader som överstigit den högsta möjliga taxan enligt 1 mom.*

*Bestämmelserna i denna paragraf tillämpas inte på finansiella tjänster och finansiella instrument.*

5 kap.

**Konsumentköp**

1 §

*Kapitlets tillämpningsområde*

Detta kapitel gäller sådana köp av varor där säljaren är näringsidkare och köparen konsument.

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas också på beställning av en vara som skall framställas eller tillverkas. Skall köparen tillhandahålla en väsentlig del av det material som behövs för att framställa eller tillverka varan, tillämpas dock på beställningen i stället för 23—28 § i detta kapitel *på motsvarande sätt 8 kap. 23—31 §*. På en sådan beställning tillämpas dessutom 8 kap. 14 och 32 §.

5 kap.

**Konsumentköp**

1 §

*Kapitlets tillämpningsområde*

Detta kapitel gäller sådana köp av varor där säljaren är näringsidkare och köparen konsument.

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas också på beställning av en vara som ska framställas eller tillverkas. Ska köparen tillhandahålla en väsentlig del av det material som behövs för att framställa eller tillverka varan, tillämpas dock på beställningen *8 kap. 23—31 §* i stället för 23—28 § i detta kapitel. På en sådan beställning tillämpas dessutom 8 kap. 14 och 32 §.



## Gällande lydelse

## Föreslagen lydelse

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas inte när begagnade varor säljs på auktion där köparna har möjlighet att närvara personligen vid försäljningen.

Bestämmelserna i detta kapitel, *med undantag för 2—11 §*, tillämpas inte när begagnade varor säljs på auktion där köparna har möjlighet att närvara personligen vid försäljningen.

## 3 §

## 3 §

*Varans avlämnande**Varans avlämnande*

Har inte något annat avtalats, skall varan hållas tillgänglig för avhämtning där säljaren vid köpet hade sitt affärsställe. Om säljaren inte hade ett affärsställe som hade samband med köpet och något annat inte har avtalats, skall säljaren sända eller transportera varan till köparen.

Har inte något annat avtalats, ska varan hållas tillgänglig för avhämtning där säljaren vid köpet hade sitt affärsställe. Om säljaren inte hade ett affärsställe som hade samband med köpet och något annat inte har avtalats, ska säljaren sända eller transportera varan till köparen.

Varan är avlämnad när den har kommit i köparens besittning.

Varan är avlämnad när *köparen har fått den i sin besittning*.

Skall säljaren installera eller montera varan hos köparen, anses varan dock vid tillämpning av stadgandena om säljarens dröjsmål vara avlämnad först när säljaren har uppfyllt denna förpliktelse.

Ska säljaren installera eller montera varan hos köparen, anses varan dock vid tillämpning av *bestämmelserna* om säljarens dröjsmål vara avlämnad först när säljaren har uppfyllt denna förpliktelse.

*Om köparen har anlitat ett av säljaren föreslaget transportföretag för transporten, anses varan vid tillämpning av bestämmelserna om risken för varan vara avlämnad först när transportföretaget har överlämnat varan i köparens besittning.*

## 4 §

## 4 §

*Tiden för avlämnandet**Tiden för avlämnandet*

Har det inte avtalats att varan skall avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov, skall den avlämnas inom skälig tid efter köpet.

Har det inte avtalats att varan ska avlämnas vid en bestämd tidpunkt *eller* efter anfordran eller utan uppskov, ska den avlämnas *utan ogrundat dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks*.

Får köparen inte kredit eller anstånd med betalningen, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän köparen betalar köpesumman.

Får köparen inte kredit eller anstånd med betalningen, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän köparen betalar köpesumman.

## 9 §

## 9 §

*Hävning**Hävning*

Köparen får häva köpet på grund av sälja-

Köparen får häva köpet på grund av sälja-

rens dröjsmål, om avtalsbrottet är väsentligt.

Har köparen förelagt säljaren en bestämd tilläggstid för varans avlämnande och är den inte oskäligt kort, får köparen även häva köpet om varan inte avlämnas inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom tilläggstiden.

Har köparen inte förelagt säljaren någon tilläggstid, får han häva köpet om varan inte avlämnas inom en skälig tid efter det att han krävde att köpet fullgörs.

*Avser köpet en vara som skall tillverkas eller skaffas särskilt för köparen efter dennes anvisningar eller önskemål och kan säljaren inte utan väsentlig förlust tillgodogöra sig varan på annat sätt, får köparen häva köpet på grund av säljarens dröjsmål endast om syftet med köpet är väsentligt förfelat genom dröjsmålet.*

#### 6 a kap.

### **Distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument**

#### 13 §

#### *Återgång av accessoriska avtal*

Har ett avtal om en finansiell tjänst samband med ett annat distansavtal, återgår det andra distansavtalet utan särskilda åtgärder när konsumenten frånträder huvudavtalet, om det är samma näringsidkare som också tillhandahåller den accessoriska tjänsten. Det accessoriska avtalet återgår också, om tredje man tillhandahåller den accessoriska tjänsten på grundval av ett avtal som tredje man ingått eller något annat arrangemang som denne vidtagit med den näringsidkare som ingått huvudavtalet.

rens dröjsmål, om köparen har förelagt säljaren en skälig tilläggstid och köparen inte har avlämnat varan inom denna tilläggstid. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren har vägrat leverera varan inom tilläggstiden.

*Köparen får dock häva köpet på grund av säljarens dröjsmål utan att förelägga någon tilläggstid, om*

*1) säljaren har vägrat leverera varan, 2) leverans inom den överenskomna leveranstiden är avgörande med beaktande av de omständigheter som gällde när avtalet ingicks, eller*

*3) köparen innan avtalet ingås har meddelat säljaren att leverans inom en viss tid eller vid en viss tidpunkt är avgörande.*

*Efter att avtalet hävts ska säljaren utan dröjsmål återbetala vad som köparen redan betalat i enlighet med avtalet.*

#### 6 a kap.

### **Distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument**

#### 13 §

#### *Återgång av anknytande avtal*

Har ett avtal om distansförsäljning av en finansiell tjänst samband med ett annat distansavtal, återgår det anknytande distansavtalet utan särskilda åtgärder när konsumenten frånträder huvudavtalet, om det är samma näringsidkare som också tillhandahåller den anknytande tjänsten. Det anknytande avtalet återgår också, om tredje man tillhandahåller den anknytande tjänsten på grundval av ett avtal som tredje man ingått eller något annat arrangemang som denne vidtagit med den näringsidkare som ingått huvudavtalet.

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

*Bestämmelser om återgång av kreditavtal som är accessoriska till andra avtal finns i 6 kap. 24 § och 10 kap. 12 §.*

7 kap.

**Konsumentkrediter**

22 §

*Särskilda bestämmelser som gäller distansförsäljning och hemförsäljning*

*Bestämmelser om konsumentens rätt att vid hemförsäljning frånträda ett kreditavtal som avses i 1 mom. finns i 6 kap.*

12 kap.

**Särskilda stadganden**

1 c §

*Rätten att åberopa vissa meddelanden och dokument*

Om ett sådant meddelande om fel som avses i denna lag eller ett meddelande om hävning eller frånträde av ett avtal har sänts till mottagaren på ett ändamålsenligt sätt, får avsändaren åberopa meddelandet fastän det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Kan någon annan utredning inte lämnas om den tidpunkt vid vilken ett meddelande har kommit fram, anses ett meddelande som sänts per post ha kommit fram till mottagaren den sjunde dagen efter avsändandet och ett elektroniskt meddelande den dag som det avsändes.

Vad som i 1 och 2 mom. föreskrivs om meddelanden, gäller även *hemförsäljningshandlingar*, bekräftelser, avtalsvillkor och andra dokument som näringsidkaren enligt denna lag sänt till konsumenten.

7 kap.

**Konsumentkrediter**

22 §

*Särskilda bestämmelser som gäller distansförsäljning*

(upphävs)

12 kap.

**Särskilda stadganden**

1 c §

*Rätten att åberopa vissa meddelanden och dokument*

Om ett sådant meddelande om fel som avses i denna lag eller ett meddelande om hävning eller frånträde av ett avtal har sänts till mottagaren på ett ändamålsenligt sätt, får avsändaren åberopa meddelandet fastän det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Kan någon annan utredning inte lämnas om den tidpunkt vid vilken ett meddelande har kommit fram, anses ett meddelande som sänts per post ha kommit fram till mottagaren den sjunde dagen efter avsändandet och ett elektroniskt meddelande *kommit fram* den dag som det avsändes.

Vad som i 1 och 2 mom. föreskrivs om meddelanden, gäller även bekräftelser, avtalsvillkor och andra dokument som näringsidkaren *har sänt till konsumenten i enlighet med denna lag*.

*Denna lag träder i kraft den 20 .*

*På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser*

68  
*Gällande lydelse*

**RP 157/2013 rd**  
*Föreslagen lydelse*

*som gällde vid ikraftträdandet.*

*På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag ska dock 2 kap. 14 § tillämpas.*

---

## 2.

**Lag****om ändring av 88 § i elmarknadslagen**

I enlighet med riksdagens beslut  
ändras i elmarknadslagen (588/2013) 88 § som följer:

*Gällande lydelse*

88 §

*Bekräftelse*

Om ett elnätsavtal eller elförsäljningsavtal inte har ingåtts skriftligen, ska distributionsnätinnehavaren eller detaljförsäljaren till slutförbrukaren sända uppgifter om det avtal som har ingåtts och om de priser och övriga villkor som ska tillämpas på det (*bekräftelse*). Om avtalet har ingåtts med konsumenten vid hemförsäljning eller distansförsäljning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen, ska bekräftelsen uppfylla de krav som ställts på hemförsäljningshandlingar eller bekräftelser som gäller distansförsäljning. Bekräftelsen ska sändas utan dröjsmål och senast inom två veckor från den tidpunkt då avtalet ingicks.

Avtalet anses ha ingåtts på de villkor som anges i bekräftelsen, om inte slutförbrukaren inom den tid för framförande av anmärkningar som nämns i bekräftelsen har meddelat sin avtalspart att han anser att bekräftelsen inte motsvarar avtalet. Tiden för framförande av anmärkningar ska vara minst tre veckor från det bekräftelsen sändes. Bestämmelser om konsumenternas ångerrätt vid hemförsäljning eller distansförsäljning finns i 6 kap. i konsumentskyddslagen.

Under tiden från det att avtalet har ingåtts

*Föreslagen lydelse*

88 §

*Bekräftelse*

Om ett elnätsavtal eller elförsäljningsavtal inte har ingåtts skriftligen, ska distributionsnätinnehavaren eller detaljförsäljaren till slutförbrukaren sända uppgifter om det avtal som har ingåtts och om de priser och övriga villkor som ska tillämpas på det (*bekräftelse*). Bekräftelsen ska sändas utan dröjsmål och senast två veckor från den tidpunkt då avtalet ingicks.

*Om avtalet har ingåtts med konsumenten vid hemförsäljning eller distansförsäljning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen, ska bekräftelsen uppfylla de krav på bekräftelse som anges i 13 § i det kapitlet. På tiden för sändande av bekräftelse tillämpas då vad som föreskrivs i den paragrafen.*

Avtalet anses ha ingåtts på de villkor som anges i bekräftelsen, om inte slutförbrukaren inom den tid för framförande av anmärkningar som nämns i bekräftelsen har meddelat sin avtalspart att han anser att bekräftelsen inte motsvarar avtalet. Tiden för framförande av anmärkningar ska vara minst tre veckor från det bekräftelsen sändes. Bestämmelser om konsumenternas ångerrätt vid hemförsäljning eller distansförsäljning finns i 6 kap. i konsumentskyddslagen.

Under tiden från det att avtalet har ingåtts

till dess att slutförbrukaren lämnar in en anmärkning tillämpas avtalsvillkoren enligt bekräftelsen, om det inte visas att något annat har avtalats.

till dess att slutförbrukaren lämnar in en anmärkning tillämpas avtalsvillkoren enligt bekräftelsen, om det inte visas att något annat har avtalats.

*Denna lag träder i kraft den 20 .*

*På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.*

*Förordningsutkast*

## Justitieministeriets förordning

### om normaltaxa för telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter

I enlighet med justitieministeriets beslut föreskrivs med stöd av 2 kap. 14 § 2 mom. i konsumentskyddslagen (38/1978), sådant det lyder i lag / :

#### 1 §

##### *Sättet att beräkna normaltaxan*

Kommunikationsverket ska vid beräkning av den kalkylmässiga normaltaxa som avses i 2 kap. 14 § i konsumentskyddslagen beakta de teleföretag som har de största marknadsandelarna utifrån antalet anslutningar till mobilnätet och vars sammanlagda marknadsandel utgör minst 95 procent. Kommunikationsverket ska för dessa företag med beaktande av deras respektive marknadsandel beräkna medeltalet av minimitaxorna i prislisorna över mobilsamtalsavgifter per minut.

#### 2 §

##### *Offentliggörandet av normaltaxan*

Kommunikationsverket ska offentliggöra den kalkylmässiga normaltaxan med en tiondels cents noggrannhet.

#### 3 §

##### *Ikraftträdande*

Denna förordning träder i kraft den 20 .

## Justitieministeriets förordning

### om ångerblankett och ångeranvisning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen

I enlighet med justitieministeriets beslut föreskrivs med stöd av 6 kap. 9 § 3 mom. i konsumentskyddslagen (38/1978), sådant det lyder i lag / :

1 §

#### *Ångeranvisning*

Näringsidkaren kan om denne så önskar ge den information som avses i 6 kap. 9 § 1 mom. 10—12 punkten i enlighet med mallen för ångeranvisning i bilaga I. Om näringsidkaren har givit konsumenten anvisningen rätt ifylld, anses näringsidkaren ha uppfyllt den informationsskyldighet som anges i punkterna.

2 §

#### *Ångerblankett*

Den ångerblankett som avses i 6 kap. 9 § 20.

3 mom. i konsumentskyddslagen (38/1978) ska motsvara blanketten i bilaga II.

3 §

#### *Ikraftträdande*

Denna förordning träder i kraft den

BILAGA I  
BILAGA II



*Bilaga I***Ångeranvisning****Mall för ångeranvisning****Ångerrätt**

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag [1]

Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka [2] ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade ångerblanketten, men du måste inte använda den. [3]

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

**Verkan av utövad ångerrätt**

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningssätt för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. [4]

[5]

[6]

**Instruktioner för komplettering av blanketten:**

[1] Följande alternativ ska skrivas in:

Vid tjänsteavtal eller avtal om elektronisk leverans av digitalt innehåll: "då avtalet ingicks."

b) Vid köpeavtal: "då varan tas emot."

c) Vid köpeavtal avseende flera varor som konsumenten beställt i en och samma beställning och som levereras var för sig: "då det sista varupartiet tas emot."

d) Vid köpeavtal avseende en vara som består av flera partier eller delar: "då det sista varupartiet tas emot."

e) Vid köpeavtal avseende regelbundet återkommande leverans av varor: "då det första varupartiet tas emot."

[2] Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.

[3] Om du ger konsumenten möjlighet att meddela om utövande av ångerrätten på din webbplats, ska följande skrivas in: "Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in ångerblanketten eller något annat entydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten."

[4] Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: "Vi får hålla inne med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först."

[5] Om konsumenten har tagit emot varor i samband med avtalet, ska följande skrivas in:

a) Följande ska skrivas in:

— "Vi kommer och hämtar varan" eller

— "Du ska återsända varan till oss eller överlämna den till ... [skriv i förekommande fall in namn och geografisk adress på den person ni bemyndigat att ta emot varan] utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut."

b) Följande ska skrivas in:

— "Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan."

— "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan."

— Om det handlar om ett distansförsäljningsavtal och du inte erbjuder dig att betala kostnaderna för återsändandet av varan och varan på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt per post: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, dvs. ... eur [skriv in beloppet]" eller om kostnaderna för återsändandet av varan inte rimligtvis kan förhandsberäknas: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan. Kostnaderna uppskattas till maximalt cirka ... eur [skriv in beloppet]."

— Vid hemförsäljningsavtal där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt per post: "Vi kommer och hämtar varan på vår egen bekostnad."

c) "Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion."

[6] Vid tjänsteavtal ska följande skrivas in: "Om du bett att tjänsten ska börja utföras före ångerfristens utgång ska du betala ett belopp som står i proportion till vad du mottagit till dess att du meddelade oss din avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet."

*Bilaga II***Ångerblankett**

(Blanketten ska fyllas i och återsändas bara om du vill frånträda avtalet)

— Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, geografiska adress och, om sådana finns, sitt faxnummer och sin e-postadress]:

— Jag/Vi (\*) meddelar härmed att jag/vi (\*) frånträder mitt/vårt (\*) köpeavtal avseende följande varor (\*) / tjänster (\*)

— Beställdes den (\*) / mottogs den (\*)

— Konsumentens namn (\*) / konsumenternas namn (\*):

— Konsumentens adress (\*) / konsumenternas adress (\*):

— Konsumentens underskrift (\*) / konsumenternas underskrift (\*) (endast om denna blankett fylls i på papper)

— Datum:

[\*] Stryk det som inte är tillämpligt.