

Rättsteknik  
VT-01

# **Konsumenträtt: ett praktikfall**

Staffan Malmgren  
Grupp 3

## 1 Sammanfattning

Uppgiften rör huvudsakligen en konsuments rätt att reklamera hos säljaren samt skadeståndsanspråk för förlorat arbete. Vi snuddar också kring frågeställningarna om vad felbegreppet innebär och vilka möjligheter en privatperson har till rättshjälp.

Det tänkta fallet rör en konsument som köpt en portföljdator, som sedermera gått sönder. Kunden önskar få en ny dator istället för den trasiga, det vill säga han begär *omleverans* enligt Konsumentköplagen (1990:932) [cit. KKL] 26§. Han kräver också *skadestånd* för en veckas förlorat arbete enligt KKL 30-32 §§.

Säljaren vill inte befatta sig med felet utan hänvisar till datortillverkaren. Han fransäger sig också allt ansvar för det förlorade arbetet. I det följande kommer vi att se varför kunden har en ovillkorlig rätt att reklamera hos säljaren, men en långt ifrån självklar rätt till skadestånd.

En efterföljande fråga är i vilken utsträckning kunden har rätt till hjälp från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller genom Rättshjälpslagen (1996:1619) [cit. RHJL]

En karaktäristisk egenskap för konsumentskyddsfrågor är att det finns relativt lite praxis i form av domstolsprejudikat, eftersom en typisk konsument saknar praktiska möjligheter att väcka talan i domstol. Däremot har ARN genom sina avgöranden byggt upp en viss praxis i konsumentfrågor.

## 2 Säljarens ansvar vid fel

### 2.1 Rättigheten att kräva säljaren

Den första frågan som vår konsument måste få svar på är om han ovillkorligen kan utkräva säljaren, eller om han måste lyda dennes uppmaning att vända sig direkt till datortillverkaren.

Det står inte uttryckligen i någon paragraf i KKL, men av allmänna avtalsprinciper följer att det köpeavtal som ingåtts enbart är mellan konsumenten och säljaren. Gentemot detta avtalsförhållande är tillverkaren en tredje part. I förarbetena till 1990 års konsumentlag talas det om att kontraktsbrott (exempelvis fel) är en intern angelägenhet mellan köparen och säljaren.<sup>1</sup> Eftersom KKL är tvingande har säljaren heller ingen möjlighet att avtala bort sitt ansvar. Även EG-rätt ger uttryck för samma inställning.<sup>2</sup>

Att kunden inte ens har en generell *möjlighet* att vända sig till tillverkaren, eller uttryckt mer generellt, näringsidkare i tidigare led, är av tvåfaldig omsorg. En generell rätt för konsumenten att vända sig mot exempelvis tillverkaren skulle kunna urholka säljarens ansvar, men det skulle också leda till att tillverkaren drabbas av ett strängare ansvar än det han har gentemot sin återförsäljare.<sup>3</sup>

För att stärka konsumentens möjligheter har lagstiftaren gett konsumenten rätt att, i vissa specifika situationer, göra samma krav gällande

<sup>1</sup> SOU 1984:25, s 237

<sup>2</sup> Konsumentköpsdirektivet, artikel 3.1

<sup>3</sup> Prop. 1989/90:89 s. 53 f.

mot säljare i tidigare led som han kunde göra mot säljaren. Dessa situationer gäller dock endast när "säljaren är på obestånd, har upphört med sin näringsverksamhet eller inte kan anträffas [...]" (KKL 46 §), och de är just bara rättigheter avsedda att ge konsumenten en rimlig möjlighet att gå skadefri ur köpet, inte skyldigheter avsedda att minska säljarens ansvar.

## 2.2 Felbegreppet

De två viktiga begreppen här är *ursprungligt fel* och *funktionssvikt*. Ett ursprungligt fel är ett sådant som fanns vid leverans, även om det inte var direkt uppenbart.<sup>4</sup> I vårt fall skulle det kunna vara att plastmaterialet kring skärmen var för sprött och därmed känsligt för stötar av den typ som en portföljdator typiskt råkar ut för, eller att hårddisken hade en mekaniskt felaktig konstruktion som gjorde att den inte tålde det slitaget en hårddisk normalt utsätts för. Ursprungliga fel behandlas i 20 § 2 st. KKL.

En funktionssvikt är ett nedsättande i varans funktion. Den trasiga skärmramen är resultatet av en inträffad funktionssvikt. I begreppet läggs ingen värdering om vems fel det är. Om konsumenten lämnar datorn ute i regnet och den kortsluts är det också en funktionssvikt, men i detta fall är det på grund av konsumentens egen vårdslöshet. En funktionssvikt som beror på ett ursprungligt fel leder alltså till ett legitimt krav från konsument till säljare. Man kan även räkna in s.k. *inre olyckshändelser* till sådan funktionssvikt som skall räknas som fel.<sup>5</sup>

Av vikt är också presumptionsregeln i 20 a § KKL, som säger att fel som upptäcks högst sex månader efter överlämnandet skall, i huvudfallet, anses ha funnits i form av ursprungligt fel redan vid överlämnandet. Denna paragraf ger alltså köparen en ovillkorlig sexmånadersgaranti.

## 2.3 Åtgärder vid fel

Om vår kund anser att portföljdatorn är felaktig måste han först reklamera denna enligt 23 § KKL. Detta bör ske inom två månader efter att han upptäckte felet. Detta är ett krav för att han skall kunna göra gällande övriga regler om påföljd. Har mer än tre år gått sedan överlämnandet förlorar köparen rätten att åberopa felet och göra påföljd gällande (såvida inte en säljarutfäst garanti säger annorlunda)<sup>6</sup>.

Enligt 26 § KKL har konsumenten sedan en rätt att kräva omleverans (få en ny dator i utbyte mot den gamla trasiga) eller att säljaren skall avhjälpa felet (reparera datorn). Konsumenten har som grundregel rätt att välja fritt mellan de två åtgärderna, och säljaren är i princip tvingad att vidta den åtgärd som kunden begär, såvida denna inte skulle innebära oskäligen kostnader.<sup>7</sup>

## 3 Ersättning för förlorat arbete

En mer komplex frågeställning är huruvida vår konsument har rätt till ersättning för det förlorade arbete som blev resultatet av en kraschad hård-

<sup>4</sup> Herre, Konsumentköplagen, s. 247

<sup>5</sup> För en diskussion kring begreppet, se Grobgeld & Hertzman, s. 250

<sup>6</sup> Den i KKL angivna reklamationsfristen utökades genom SFS 2005:62 från två till tre år.

<sup>7</sup> Herre, Konsumentköplagen, s. 321 f..

disk. Den viktigaste frågan rör här om säljaren brustit i sitt kontrollansvar enligt 30 § KKL. Berodde säljarens underlåtenhet att avlämna en felfri vara på hinder utanför hans kontroll som han skäligen inte kunde ha förväntats räkna med och vars följderna han inte skäligen kunnat undvika? Vad gäller hårddiskars hållbarhet har säljaren i princip ingen möjlighet att avgöra huruvida ett visst givet exemplar kommer att uppvisa senare fel. Endast i sammanhang där en viss produktionsserie uppvisar onormalt stor returfrekvens kan en säljare skäligen förväntas undvika att sälja fler exemplar ur serien.

### 3.1 Indirekt förlust

Man kan se på förlusten på två olika sätt. Det första är att det är en indirekt förlust enligt 32 § KKL, enligt vilken konsumenten har rätt till ersättning. Dock måste man tänka på att vad konsumenten kräver är ersättning för en veckas förlorat *arbete*. Detta öppnar upp frågan om hela konsumentskyddet överhuvudtaget är tillämpligt. I definitionerna i 1 § KKL står "konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som *faller utanför näringsverksamhet*" (min kursivering). Om konsumenten använt datorn huvudsakligen inom näringsverksamhet mister konsumenten sitt skydd enligt KKL helt och hållet.

Även om detta inte skulle vara fallet bör man uppmärksamma att säljaren enligt 32 § 3 st. kan avtala bort förluster i näringsverksamhet. Om vår konsument genom sitt köpeavtal gått med på detta kan han inte använda 32 § för att utkräva sitt skadestånd. Praxis i branschen verkar vara att använda sådana avtalsklausuler.<sup>8</sup>

### 3.2 Skada på annan egendom

Det andra sättet att se på förlusten är att det är en skada på annan egendom än den sålda varan. Resultatet av det utförda arbetet skulle då vara den egendom som blivit förstörd, och enligt 31 § KKL skulle då säljaren vara ansvarig. Även denna invändning faller på att egendomen i det här fallet är avsedd för näringsverksamhet, vilket är undantaget i den aktuella paragrafen.

### 3.3 Säljarens rätt att avhjälpa

Med ovanstående sagt är det tveksamt om konsumenten kan begära skadestånd för sitt förlorade arbete. Låt oss dock ändå anta att säljaren utfäst en garanti som ger konsumenten den möjligheten. När en konsument begär skadestånd har säljaren enligt 27 § KKL rätt att på egen bekostnad söka avhjälpa felet. I det aktuella fallet med den kraschade hårddisken är det inte osannolikt att säljaren har eller kan anlita expertis för att rädda de aktuella filerna. Om så skulle göras har konsumenten därmed inte rätt att kräva ut skadestånd.

---

<sup>8</sup> Se Dells standardvillkor (10 (i) och (ii)) samt Apples standardvillkor (11.3).

## 4 Rättshjälp

### 4.1 Allmänna reklamationsnämnden

Den statliga myndigheten Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) har till sin uppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. En förutsättning för att ARN skall pröva tvisten är att konsumenten sökt rättelse hos säljaren utan att få detta, och att det därefter inte gått mer än sex månader.<sup>9</sup> ARNs beslut är ingen exekutionstitel och kan alltså inte tvångsvis drivas igenom, men cirka 75 % av tvisterna avgjorda genom ARN följs sedan av företagen.<sup>10</sup>

### 4.2 Småmålsregler

I det fall konsumenten inte vill vända sig till ARN, eller om säljaren inte rättar sig efter ARNs beslut, kan konsumenten även processa vid vanlig domstol. En viktig aspekt är då huruvida målet faller under de småmålsregler som gäller tvister om värden mindre än halvt basbelopp (19700 kr för 2005).<sup>11</sup> De flesta portföljdatorer i dagens läge kostar mindre än detta.

Eftersom småmål behandlas enligt förenklade regler, vilket framförallt ger konsumenten rätt att väcka talan vid sin lokala tingsrätt snarare än den tingsrätt där säljaren har sin hemvist, är det mestadels fördelaktigt för konsumenten att använda sig av småmålsreglerna.<sup>12</sup> Om datorn skulle kosta 20 000 bör konsumenten därför överväga att bara yrka på 19700 kr.

### 4.3 Rätt till rättshjälp

1996 års rättshjälpslag är tänkt framförallt för dem som saknar övriga möjligheter till rättshjälp skall kunna hävda sin rätt.

De flesta rättshjälpsärenden inleds med en rådgivning enligt 4 § RHjL. En privatperson har rätt till upp till två timmars rådgivning.<sup>13</sup> Även en ganska kort rådgivning borde räcka för att konsumenten senare själv skall kunna väcka talan och bevaka sin rätt, särskilt om småmålsregler används.

Om inte rådgivning skulle räcka kan rättshjälp för exempelvis ombud vid rättegång beviljas. Det är dock relativt stränga krav som måste uppfyllas för att sådan hjälp skall beviljas. Den sökandes ekonomiska underlag (med vilket menas årsinkomst, justerad med vissa avdragsmöjligheter) får inte överstiga 210 000 kr enligt 6 § RHjL, och rättshjälp beviljas aldrig om den sökande har eller *borde ha haft* rättsskyddsförsäkring (min kursivering), enligt 9 § RHjL. Vad gäller "borde-regeln" så anses en person med ekonomiskt underlag motsvarande 105 000 kr böra ha haft en rättshjälpsförsäkring.<sup>14</sup> Det är i vårt fall därför tveksamt om vår konsument har rätt till rättshjälp enligt 6-9 §§ RHjL.

<sup>9</sup> Förordning (1988:1583) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden, 3 § 1 st. 3 p.

<sup>10</sup> Grobgeld, Konsumenträtt, s. 255.

<sup>11</sup> Se rättegångsbalken (1942:740), framför allt 10:8 a samt 18:8 a

<sup>12</sup> Grobgeld, Konsumenträtt, s. 257 f.

<sup>13</sup> Mot en avgift, för närvarande 260 kr per påbörjad kvart (DVFS 1997:11)

<sup>14</sup> Renfors & Sverne, Rättshjälpslagen, s. 59 f.

## 5 Litteraturförteckning

### 5.1 Litteratur

- Apple AB, *standardvillkor*, "http://store.apple.com/Catalog/se/Images/salespolicies\_consumer.html", lydelse 2005-05-03
- Dells AB, *standardvillkor*, "http://www1.euro.dell.com/content/products/compare.aspx?c=se&cs=sedhs1&id=latit&l=sv&s=dhs", lydelse 2005-05-03
- Grobgeld, Lennart, *Konsumenträtt*, 13u, Norstedts Juridik, Stockholm 2002 [cit. Grobgeld, *Konsumenträtt*]
- Grobgeld, Lennart & Hertzman, Olof, *Fel, hållbarhet och garanti*, SvJT 1981, s. 241 ff. [cit. Grobgeld & Hertzman]
- Herre, Johnny & Ramberg, Jan, *Konsumentköplagen en kommentar*, 2u, Norstedts Juridik, Stockholm 2004 [cit. Herre & Ramberg, *Konsumentköplagen*]
- Renfors, Cecilia & Sverne, Ebba, *Rättshjälpslagen och annan lagstiftning om rättsligt bistånd*, Norstedts Juridik, Stockholm, 1998 [cit. Renfors & Sverne, *Rättshjälpslagen*]

### 5.2 Författningar

- Konsumentköplag (1990:932)
- Rättshjälpslag (1996:1619)
- Rättegångsbalk (1942:740)

### 5.3 Offentligt tryck

- SOU 1984:25 Ny konsumentköplag
- Prop. 1989/90:89 Regeringens proposition om ny konsumentköplag
- Prop. 2001/02:134 Ändringar i konsumentköplagen

### 5.4 EU-rättsligt material

- Rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier [cit. Konsumentköpsdirektivet]

## 6 Metodfråga

### 6.1 Svensk författningssamling

Primärkällan för de svenska författningarna är Svensk författningssamling, SFS. Denna utgåva kan hittas på bibliotek, beställas från Thomson Fakta eller, för utgåvor från SFS 1998:306 och framåt, laddas hem från Regeringskansliets rättsdatabaser. SFS ges ut kontinuerligt under året i häftesform (vanligtvis på onsdagar), och samlas årsvis i bokform.

Författningarna som de publiceras i SFS är inte konsoliderade, vilket innebär att ändringsförfattningar publiceras separat, utan att arbetas in i sina respektive grundförfattningar.

### 6.2 Sveriges Rikes Lag

Sveriges Rikes Lag, SRL (även känd som "den blåa lagboken") är en utgåva från Norstedts Juridik som innehåller konsoliderade versioner av de viktigaste författningarna ur SFS. Författningarna kompletteras även med referenser till viktiga rättsfall och förarbeten. För vissa författningar saknas bilagor och illustrationer.

I och med att författningarna är konsoliderade måste man, för att ta reda på hur rättsläget var vid en viss given tidpunkt, gå tillbaka till den utgåva av SRL som var aktuell vid tidpunkten. Om en författning ändrats under det aktuella året kan det vara omöjligt att avgöra hur rättsläget var. SRL ges ut en gång om året.

### 6.3 Rixlex

Rixlex är en databasbaserad tjänst från Sveriges riksdag, som erbjuder samtliga nu gällande författningar (och många upphävda) i konsoliderad form. Till skillnad från författningarna som de publiceras i SFS och SRL har författningarna i Rixlex ingen typografisk formatering med exempelvis fetstil för kapitelrubriker eller kursivt. Även här saknas ofta bilagor till författningarna, samt illustrationer.

Även fast det är en tjänst från riksdagen så är Rixlex inte någon auktoritativ utgåva av författningarna. Man kan inte heller "gå tillbaka i tiden" och se hur rättsläget var vid en viss given tidpunkt.

### 6.4 Lagen.nu

Lagen.nu är en databasbaserad tjänst som bygger på material från Rixlex, och erbjuder alltså samma urval av gällande och upphävda författningar. Av detta följer att samma information som saknas i Rixlex (bilagor och illustrationer) även saknas i Lagen.nu. Dock har författningarna fått viss typografisk utformning, och är anpassade för att läsas på datorskärm.

Den typografiska formateringen görs automatiskt, och är därmed inte alltid korrekt. Övriga brister som finns hos Rixlex, exempelvis att man endast kan få reda på rättsläget för nutiden, återfinns också på Lagen.nu.