



När du har sålt en produkt som har brister

Innehåll

När brister upptäcks måste du agera	5
Du ska alltid åtgärda en produkt som är farlig	5
Du ska även åtgärda en produkt som inte uppfyller alla krav	5
Ibland måste du göra en återkallelse	6
Du ska informera marknadskontrollmyndigheterna	7
Skadeförebyggande arbete sker genom samarbete, undersökningar och spårbarhet	7
Alla kan anmäla produkter till Elsäkerhetsverket	7
Köparen kan reklamera felaktiga produkter	9
Konsumenter och andra köpare har rättigheter enligt lag och avtal	9
Konsumentens särskilda rättigheter	10
Produkter som har försäljningsförbud är alltid felaktiga	10
Om en tvist uppstår	11
Om skadestånd och brott	13
Skadestånd enligt avtal och konsumentköplagen	13
Produktansvarslagen	13
Skadeståndslagen	13
Om du bryter mot lagen	14
Regler i urval	15
Checklista för skadeförebyggande åtgärder	16



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

NÄR DU HAR SÅLT EN PRODUKT SOM HAR BRISTER
DIARIENUMMER 17EV13660

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

Vi vill alla ha trygg el och säkra produkter i samhället. Du som tillverkar eller säljer elektriska produkter har ett stort ansvar. Hur du agerar tillsammans med andra ekonomiska aktörer, konsumenter och marknadskontrollmyndigheter är avgörande för om vi når dit.

Som säljare ansvarar du enligt lag för brister i själva produkten. Framför allt ansvarar du för att se till så att dessa inte orsakar skador. I den här broschyren hittar du en översiktlig beskrivning av ditt ansvar som säljare. Med säljare menas här alla som tillhandahåller elektriska produkter, oavsett om de är tillverkare, importörer eller distributörer. Innehållet bygger huvudsakligen på dina skyldigheter enligt de allmänna produktsäkerhetsreglerna och de särskilda produktbestämmelser som gäller på den inre marknaden. Vi tar också i förbigående upp andra ansvarsbestämmelser, som till exempel köprättsliga, skadeståndsrättsliga och straffrättsliga bestämmelser. För att få veta i detalj vad som gäller dig och din produkt kan du använda dig av de länkar till lagar, förordningar och föreskrifter som finns i broschyren.

Denna broschyr handlar i första hand om vad du som säljare ska göra när brister upptäckts. Vill du ha information om själva tillhandahållandet av produkter på marknaden kan du istället besöka vår webbplats. Där hittar du bland annat föreskrifter, information, EU-kommissionens guide om EU:s produktbestämmelser, guider till de olika produktdirektiven, med mera. Gå in på www.elsakerhetsverket.se för att läsa mer.

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



När brister upptäcks måste du agera

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

Du ska alltid åtgärda en produkt som är farlig

När du får reda på att en elektrisk produkt som du säljer eller har sålt är farlig är du skyldig att ta bort den från marknaden, oavsett vem som har orsakat felet. Om det behövs för att förhindra skador måste du också göra en återkallelse av redan sålda produkter.

Läs mer om dina skyldigheter i exempelvis 15 och 21-22 §§ produktsäkerhetslagen och 4 kap. 8, 18 och 23 §§ Elsäkerhetsverkets föreskrifter (2016:1) om elektrisk utrustning.

Förutom att göra nödvändiga åtgärder ska du också informera marknadskontrollmyndigheterna i de länder du sålt produkten, se nedan.

Du ska även åtgärda en produkt som inte uppfyller alla krav

Om produkten har andra brister men inte är farlig ska du vidta åtgärder så att produkten uppfyller alla krav. Vilka åtgärder som krävs beror på vilken brist det rör sig om. Det kan innebära att du måste sluta sälja produkten, eller ta tillbaka den från slutanvändare, konsument eller andra säljare som du har sålt produkten till. Denna skyldighet beskrivs i de särskilda produktbestämmelser som finns och gäller för alla distributörer, importörer och tillverkare.

Se exempelvis 4 kap. 8, 18 och 23 §§ Elsäkerhetsverkets föreskrifter (2016:1) om elektrisk utrustning.

Så länge produkten inte är farlig eller utgör en risk behöver du inte informera marknadskontrollmyndigheterna, som till exempel Elsäkerhetsverket, Konsumentverket eller Arbetsmiljöverket.

Ibland måste du göra en återkallelse

En återkallelse kan göras på olika sätt beroende på vilken risk det rör sig om, om det går att åtgärda produkten, hur den sålts, och så vidare.

Så här ser processen ut.

1. Avgör vilka åtgärder som krävs.
2. Informera marknadskontrollmyndigheterna.
3. Ta reda på vilka som har köpt och använder produkten.
4. Avgör hur ni ska få kontakt med kunder och användare.
5. Ta fram innehållet i informationen till kunder och användare.
6. Kommunicera ut informationen till kunder och användare.
7. Genomför åtgärderna.
8. Följ upp effekten av åtgärderna.

Det är viktigt att informationen når konsumenterna

Det är du som ska se till att alla åtgärderna genomförs på ett sådant sätt att de farliga produkterna försvinner från marknaden. För att lyckas behöver du agera snabbt och kommunicera effektivt. Din information ska alltid lämnas på ett sådant sätt att du når de som är berörda. Det ska ske i den omfattning som är rimlig med hänsyn till behovet av att förebygga skadefall. Använd dig av direkta meddelanden, annonser eller andra marknadsföringskanaler som du har.

Vägledning vid återkallelser

I följande vägledningar finns stöd för hur du bygger upp en kommunikationsorganisation och når ut till berörda.

- Broschyr ”Vägledning för återkallelser och andra korrigerande åtgärder”
publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/handel-i-europa/
- Broschyr ”Corrective Actions Guide”
www.prosafe.org/index.php/library/publications
- Exempel på hur en annons om återkallelse kan se ut
konsumentverket.se/for-foretag/produktsakerhet/salt-farlig-vara/

Du ska informera marknadskontrollmyndigheterna

Du är också skyldig att samarbeta med marknadskontrollmyndigheterna när det gäller produkters säkerhet. En del av denna skyldighet är att informera myndigheterna i de fall man upptäckt eller misstänker att man sålt en farlig vara.

I Sverige är marknadskontrollen för produkter fördelad mellan ett flertal myndigheter. Information om vilka myndigheter som gör marknadskontroll under respektive direktiv finns på marknadskontroll.se. Använd ”Blankett för anmälan enligt 23 § produktsäkerhetslagen” när du vill informera Elsäkerhetsverket, se www.elsakerhetsverket.se/om-oss/blanketter

Om du sålt produkten även utanför Sverige (i EU- eller EFTA-länder) kan du använda EU-kommissionens verktyg ”Business Application” och på så sätt informera flera länder samtidigt, se webgate.ec.europa.eu/gpsd-ba/index.do

Skadeförebyggande arbete sker genom samarbete, undersökningar och spårbarhet

Förutom att agera när du upptäcker brister hos en produkt ska du också arbeta förebyggande. Det innebär bland annat att du ska samarbeta med andra aktörer i leveranskedjan för att hantera risker. Det gör du till exempel genom att informera aktörerna när du misstänker eller får kännedom om att en produkt har brister.

För tillverkare och importörer (inklusive de som säljer produkter med det egna namnet eller varumärket på) gäller särskilda krav på det förebyggande arbetet. Mer information finns på vår webbplats, www.elsakerhetsverket.se

För att det skadeförebyggande arbetet ska fungera måste det gå att spåra var produkten kommer ifrån och vart den sålts vidare. Därför är du som säljer produkter skyldig att behålla uppgifter om vem du köpt produkten av och vilka andra säljare du levererat produkterna till. På så sätt känner vi till hela leveranskedjan och kan genomföra åtgärder om brister upptäcks efter att produkten släppts ut på marknaden.

Alla kan anmäla produkter till Elsäkerhetsverket

När någon misstänker att en produkt de använder har brister eller kan vara farlig ska de i första hand alltid kontakta dig som sålt produkten eller annan aktör i leveranskedjan. De kan också underrätta Elsäkerhetsverket om sin upptäckt, när det rör en produkt som vi har tillsyn över. Detta kan leda till att Elsäkerhetsverket tar kontakt med dig för att säkerställa att du tar ditt fulla ansvar.



Köparen kan reklamera felaktiga produkter

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

Konsumenter och andra köpare har rättigheter enligt lag och avtal

Din kund kommer kanske att vilja reklamera produkten, oavsett om du återkallar den eller ej. Har du bedömt att den inte har brister utifrån de produktregler som gäller kan det trots det finnas ett så kallat köprättsligt fel. Detta är en fråga mellan dig och den du sålt produkten till, men också mellan dig och den du själv köpt produkten av. Om produkten har ett köprättsligt fel eller ej beror i grunden på vad som kan anses avtalat mellan köpare och säljare.

Köparens rättigheter i dessa fall ser olika ut beroende på om köparen är konsument eller inte. Nedanstående information gäller i de fall det är en konsument som gör reklamationen. I de fall det istället rör dig och en annan näringsidkare (till exempel om det visar sig vara fel i produkter som du köpt av någon annan) är det avtalet mellan er som avgör vad som gäller, samt de regler som framgår av köplagen. Kommer ni inte överens får ni vända er till allmän domstol med en stämningsansökan.



Konsumentens särskilda rättigheter

Om en produkt har ett så kallat köprättsligt fel kan konsumenten reklamera produkten och kräva åtgärder. Beskrivning av vad ett köprättsligt fel är hittar du i 16 – 21 a §§ konsumentköplagen.

En produkt med så stora brister att det innebär fara för liv eller hälsa att använda den är alltid felaktig och kan reklameras. Det finns också tillfällen när produkten anses fel även när den inte är farlig. Exempel på fel i produkter.

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

Om det är fel på varan ska konsumenten reklamera felet till dig och du ska då vidta åtgärder. Vilka åtgärder som krävs av dig beror på vad felet är. Tänk på att du alltid kan göra mer än vad som krävs av dig, men aldrig mindre.

Konsumenträttigheterna är tvingande. Läs mer:

konsumentverket.se/for-foretag/konsumentratt-for-foretagare/konsumentkoplagen

Produkter som har försäljningsförbud är alltid felaktiga

Det är viktigt att du är medveten om att produkter som säljs trots att de har ett försäljningsförbud alltid är köprättsligt felaktiga. Det innebär att konsumenten har rätt att reklamera produkten med försäljningsförbudet som enda anledning, se 18 § konsumentköplagen.

Tänk också på att även om ett försäljningsförbud saknas har konsumenten rätt att reklamera på grund av andra brister. Produkten kan fortfarande vara felaktig. Du kan därför aldrig hänvisa till myndigheternas marknads kontroll i ett reklamationsärende.

Om en tvist uppstår

I första hand är det alltid mellan dig och konsumenten som frågan ska lösas. Kommer ni inte överens kan konsumenten använda sig av olika vägar. Det är bra för dig att känna till dessa.

Hallå konsument

Hallå konsument är en oberoende upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Här finns samlad information från myndigheter om vad som gäller för den som är konsument. Om du och konsumenten har olika uppfattning om vilka regler som gäller kan du som är säljare också ha nytta av att läsa vad som står här.

Läs mer: hallakonsument.se

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Konsumenten kan vända sig till ARN. Där prövas tvister mellan konsumenter och företag kostnadsfritt. På ARN:s webbplats finns information om vad som händer om du och ditt företag blir anmälda. Läs mer: arn.se/foretag

Allmän domstol

Twisten kan även prövas i allmän domstol, om konsumenten eller köparen gör en stämningsansökan. Du bör känna till att du kan behöva betala rättegångskostnader i så fall. Läs mer: domstol.se/tvist



Om skadestånd och brott

Utöver de produktsäkerhetsbestämmelser som gäller (avsnitt ett) och de köprättsliga bestämmelserna (avsnitt två) omfattas du av mer allmänna ansvarsbestämmelser. De bygger på att du inte får orsaka skada på annan. Konsekvenserna kan bli att du får betala skadestånd eller böter. Du kan också hamna i fängelse. I regel krävs att du menat illa eller varit oaktsam, men det finns också bestämmelser som kan göra dig ansvarig även när du inte har orsakat skadan.

Skadestånd enligt avtal och konsumentköplagen

Utöver ersättning för själva produkten kan både en köpare och en konsument ha rätt till ersättning för kostnader som uppstått på grund av felet på produkten, se 30-31 §§ konsumentköplagen och 27 § köplagen. Avtalet kan också styra rätten till skadestånd, så kontrollera alltid innehållet i avtalet. Frågan om skadestånd avgörs mellan dig och den som har köpt produkten av dig.

Produktansvarslagen

Enligt produktansvarslagen ska skadestånd betalas ut när en produkt har orsakat personskador, och även vissa sakskador, på grund av en säkerhetsbrist hos produkten. Det gäller i första hand för tillverkare och importörer (inklusive de som säljer produkter med det egna namnet eller varumärket på) men om det inte syns vem som är tillverkare eller importör av produkten kan alla som har tillhandahållit produkten bli skadeståndsskyldiga. Tänk på att du är skadeståndsskyldig enligt produktansvarslagen även om du inte har orsakat felet. Du har ett så kallat strikt ansvar.

Skadeståndslagen

Det finns bestämmelser om skadestånd i både köplagen och konsumentköplagen. Skadeståndslagen kompletterar dessa bestämmelser,

eftersom lagen gäller även i situationer när det inte finns ett avtal mellan den som orsakar skadan och den som drabbas av den. Man kan förenklat säga att skadeståndslagen innebär att du har ett ansvar att agera aktsamt. Om du inte gör det och därför orsakar en skada på en person eller någons egendom är du skyldig att ersätta den skadan.

Om du bryter mot lagen

Om du säljer produkter som inte uppfyller kraven i elsäkerhetslagen kan du, förutom att behöva återkalla produkten och betala eventuella skadestånd, straffas för brott mot elsäkerhetslagen. Du kan också behöva betala en sanktionsavgift om du inte följer bestämmelserna i produktsäkerhetslagen.

Även [brottsbalken](#) och dess straffansvar gäller, till exempel när du framkallar fara eller orsakar skada på annan person eller egendom.

Läs gärna mer om skillnaderna mellan offentligt, civilrättsligt och straffrättsligt ansvar i Elsäkerhetsverkets handbok "Elinstallationer enligt elsäkerhetslagen", se avsnitt 3.2. Här hittar du handboken:

www.elsakerhetsverket.se/om-oss/publikationer/bestall-och-ladda-ner



Regler i urval

Lag, förordning eller föreskrift	Se särskilt
Produktsäkerhetslagen	7–9 §§, 13–23 §§, 37 §
Produktsäkerhetsförordningen	5 § och 8 §§
Elsäkerhetslagen	16–19 §§, 43 §
Elsäkerhetsförordningen	14–19 §§
ELSÄK-FS 2016:1	4 kap. 1–26 §§
<i>Se www.elsakerhetsverket.se/regler-produkter för en komplett lista med Elsäkerhetsverkets föreskrifter om elektriska produkter, utrustningar, med mera.</i>	
Produktansvarslagen	1–12 §§
Skadeståndslagen	2 kap. 1 §
Konsumentköplagen	16–21 a §§, 22 §, 30–31 §§
Köplagen	17–18 §§, 27 § och 30 §

Checklista för skadeförebyggande åtgärder

Frågor som du bör fundera över

- Har du gjort följande produktkontroller?
 - Har tillverkaren upprättat en EU-försäkran för produkten?
 - Är produkten märkt med uppgifter om tillverkaren och importören och deras postadresser med mera?
 - Är produkten CE-märkt?
 - Har produkten en bruksanvisning och säkerhetsinformation på svenska?

För komplett lista på kontroller se respektive regelverk, exempelvis 4 kap. ELSÄK-FS 2016:1.
- Har du sett till att det går att spåra alla produkter du köpt och sålt till ekonomiska aktörer?
- Har du rutiner för hur du
 - utreder tecken på brister, exempelvis reklamationer,
 - gör återkallelser och andra åtgärder,
 - anmäler brister med mera till marknadskontrollmyndigheterna samt
 - bevakar dina leverantörers återkallelser och myndigheternas beslut om försäljningsförbud med mera?

Tilläggsfrågor för dig som har tillverkat produkter, inklusive dig som sålt produkter med det egna namnet eller varumärket på

- Har du den tekniska dokumentationen som krävs för att påvisa att produkten är säker? Denna dokumentation ska sparas 10 år efter produkten slutat säljas.
- Har du säkerställt produktionen så att alla producerade enheter uppfyller de gällande kraven?
- Har du ett klagomålsregister?