Europeiska unionens
officiella tidning

SV
L-serien

2025/1960

2.10.2025

KOMMISSIONENS GENOMFÖRANDEFÖRORDNING (EU) 2025/1960

av den 25 september 2025

om utformningen av och innehållet i det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) och den harmoniserade märkningen för den kommersiella hållbarhetsgarantin

(Text av betydelse för EES)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 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 ([1]), särskilt artikel 22a.2 och 22a.4, och

av följande skäl:

(1) Syftet med direktiv 2011/83/EU i dess ändrade lydelse enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2024/825 ([2]) är bland annat att göra konsumenter mer medvetna om sina rättigheter så att de kan fatta mer hållbara köpbeslut och att stimulera såväl efterfrågan på som utbudet av mer hållbara varor. I detta syfte fastställs i direktiv 2011/83/EU ett harmoniserat meddelande om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) och en harmoniserad märkning för den kommersiella hållbarhetsgarantin som gör det möjligt för konsumenter att fatta välgrundade beslut.

(2) Även om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) och den kommersiella hållbarhetsgarantin är två typer av garantier, oberoende av varandra, så har det harmoniserade meddelandet och den harmoniserade märkningen utformats för att komplettera varandra och de innehåller korshänvisningar som understryker skillnaderna mellan de två typerna av garantier. Det harmoniserade meddelandet är ett obligatoriskt meddelande vid försäljningsstället vars syfte är att öka konsumenternas medvetenhet om sina lagstadgade garantirättigheter. I motsats till detta är den harmoniserade märkningen en frivillig kommersiell hållbarhetsgaranti som erbjuds av tillverkare som vill försäkra konsumenter om varornas hållbarhet.

(3) Enligt artiklarna 5.1 e och 6.1 l i direktiv 2011/83/EU måste näringsidkare förse konsumenter, innan de blir bundna av ett avtal eller motsvarande erbjudande, med en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varor. Påminnelsen måste innehålla de huvudsakliga delarna i garantin, inbegripet dess minsta löptid på två år, samt en allmän hänvisning till att den rättsliga garantin om avtalsenlighet eventuellt kan vara längre enligt nationell rätt. Denna information måste göras tillgänglig för konsumenten på ett väl synligt sätt genom det harmoniserade meddelande som avses i artikel 22a.1 och 22a.3 i direktiv 2011/83/EU.

(4) I syfte att hjälpa konsumenter att bättre förstå sina rättigheter vad gäller de huvudsakliga delarna i den rättsliga garantin om avtalsenlighet bör det harmoniserade meddelandet påminna dem om vanliga situationer där de kan åberopa dessa rättigheter.

([1]) EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj.
([2]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2024/825 av den 28 februari 2024 om ändring av direktiven 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller mer konsumentmakt i den gröna omställningen genom bättre skydd mot otillbörliga affärsmetoder och bättre information (EUT L, 2024/825, 6.3.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj).

(5) Det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) bör påminna konsumenter om vilka avhjälpande åtgärder som står till buds om en vara inte är avtalsenlig och det bör förklaras att säljare är skyldiga att tillhandahålla sådana avhjälpande åtgärder i vissa fall. Meddelandet bör även innehålla en allmän hänvisning till att den rättsliga garantin om avtalsenlighet eventuellt kan vara längre enligt nationell rätt. Dessutom bör meddelandet innehålla viss praktisk information om vilka steg som konsumenter kan vidta i situationer då de har mottagit varor som inte är avtalsenliga och ange var de kan hitta ytterligare information.

(6) I syfte att säkerställa att konsumenter till fullo förstår skillnaden mellan den rättsliga garantin om avtalsenlighet och andra garantier bör det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) även ange att säljare och tillverkare kan erbjuda ytterligare garantier, inbegripet en kommersiell hållbarhetsgaranti.

(7) En bra indikator på en varas hållbarhet är den kommersiella hållbarhetsgaranti som en tillverkare tillhandahåller i enlighet med artikel 17 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 ([3]). En sådan kommersiell hållbarhetsgaranti är ett åtagande från tillverkaren till konsumenten att varan kommer att behålla sina funktioner och sin prestanda under normal användning under en viss period.

(8) Om en tillverkare utan ytterligare kostnad för en viss vara erbjuder en kommersiell hållbarhetsgaranti som täcker hela varan och med en löptid på mer än två år och om denna information görs tillgänglig för näringsidkaren föreskrivs enligt artiklarna 5.1 ea och 6.1 la i direktiv 2011/83/EU att den näringsidkare som säljer varan måste informera konsumenter om att det finns en sådan garanti, och om dess löptid samt påminna konsumenter om att de även omfattas av den rättsliga garantin om avtalsenlighet. Detta måste göras på ett väl synligt sätt med hjälp av den harmoniserade märkning som avses i artikel 22a.1 i direktiv 2011/83/EU.

(9) Enligt artikel 22a.5 i direktiv 2011/83/EU måste både det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) och den harmoniserade märkningen om den kommersiella hållbarhetsgarantin vara lätta att känna igen och begripliga för konsumenter samt lätta att använda och reproducera för näringsidkare. I detta syfte har kommissionen samrått med berörda parter och genomfört en fältstudie med berörda konsumenter, genom vilka synpunkter inhämtades i fråga om den slutliga utformningen av och innehållet i det harmoniserade meddelandet och den harmoniserade märkningen.

(10) Det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) och den harmoniserade märkningen om den kommersiella hållbarhetsgarantin bör innehålla en QR-kod som leder konsumenter till ytterligare användbar information på portalen Ditt Europa (Your Europe), i överensstämmelse med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 ([4]).

(11) QR-koden på det harmoniserade meddelandet bör leda konsumenter till närmare information om deras rättigheter enligt unionsrätten genom den rättsliga garantin om avtalsenlighet, såsom fastställs i direktiv (EU) 2019/771. Eftersom det är viktigt att konsumenter är medvetna om sina landsspecifika rättigheter inom ramen för den rättsliga garantin om avtalsenlighet bör QR-koden även ge tillgång till medlemsstaternas portaler där närmare information finns tillgänglig.

(12) Med tanke på att utrymmet på den harmoniserade märkningen för den kommersiella hållbarhetsgarantin är begränsat bör QR-koden på märkningen leda konsumenter till närmare information. Det bör förklaras att den harmoniserade märkningen är en kommersiell hållbarhetsgaranti som tillverkaren utan ytterligare kostnad erbjuder konsumenten för en viss vara och att den täcker hela varan, inte bara en del av den, under en löptid på mer än två år.

([3]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG (EUT L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([4]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (EUT L 295, 21.11.2018, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1724/oj).

(13) För att säkerställa att näringsidkare enkelt ska kunna använda och reproducera det harmoniserade meddelandet och den harmoniserade märkningen kan dessa vara antingen i färg eller i svartvitt när de presenteras som förhandsinformation inom ramen för andra avtal än distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt.

(14) Om avtalet däremot kommer att ingås genom ett onlinegränssnitt bör både meddelandet och märkningen vara i färg. För distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt får märkningen visas i kapslat format.

(15) Den harmoniserade märkningen har en språkneutral utformning som, i kombination med översättning, gör den lätt att använda och reproducera för näringsidkare och tillverkare i hela unionen. Märkningen består av titeln ”GARAN” vilket står för ”garanti” på flera av unionens språk, en bocksymbol som anger att varans hållbarhet garanteras, en kalendersymbol som står för löptiden på den kommersiella hållbarhetsgaranti som erbjuds, en visuell påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet, samt en QR-kod som ger åtkomst till ytterligare information. För att göra den harmoniserade märkningen lättare för konsumenterna att förstå bör den innehålla frasen ”tillverkarens garanti i antal år” på alla unionens officiella språk; frasen bör placeras i nederkant. Kommissionen kan vid behov se över och anpassa den harmoniserade märkningen för den kommersiella hållbarhetsgarantin mot bakgrund av framtida användning av märkningen, hur konsumenterna förstår den och genomförandet av andra unionsinstrument.

(16) Med tanke på att medlemsstaterna måste tillämpa de bestämmelser som införlivar direktiv (EU) 2024/825 från och med den 27 september 2026 bör denna förordning också börja tillämpas samma dag.

(17) De åtgärder som föreskrivs i denna förordning är förenliga med yttrandet från kommittén för direktivet om mer konsumentmakt i den gröna omställningen.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Harmoniserat meddelande om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt)

Det harmoniserade meddelande som avses i artikel 22a.1 i direktiv 2011/83/EU ska följa den utformning och det innehåll som anges i bilaga I till denna förordning.

Artikel 2

Harmoniserad märkning för den kommersiella hållbarhetsgarantin

Den harmoniserade märkning som avses i artikel 22a.1 i direktiv 2011/83/EU ska följa den utformning och det innehåll som anges i bilaga II till denna förordning.

Artikel 3

Ikraftträdande och tillämpning

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den 27 september 2026.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 25 september 2025.

På kommissionens vägnar
Ursula VON DER LEYEN
Ordförande

BILAGA I

HARMONISERAT MEDDELANDE OM DEN RÄTTSLIGA GARANTIN OM AVTALSENLIGHET (REKLAMATIONSRÄTT)

Utformningen av och innehållet i det harmoniserade meddelande som avses i artikel 1 ska vara enligt följande:



Du har **minst två års reklamationsrätt** för en vara du köpt i EU.

Som konsument har du rätt att reklamera en vara om den till exempel

- inte motsvarar beskrivningen
- inte fungerar som avsett.

Säljaren är ansvarig för brister som fanns när varan levererades och som upptäcks inom den period som reklamationsrätten gäller. Säljaren måste i så fall erbjuda

- **gratis reparation** eller **gratis byte av varan**
- i vissa fall **prisavdrag** eller **alla pengarna tillbaka**.

I vissa länder kan reklamationsrätten vara längre än två år. För begagnade varor kan den vara kortare, men aldrig kortare än ett år.

För mer information om dina rättigheter i ett visst land kan du skanna qr-koden nedan eller fråga säljaren.

europa.eu/youreurope/reklamationsrätt

Vad du ska göra
om en vara är bristfällig

1. Kontakta säljaren så snart som möjligt och rapportera problemet.
2. Visa upp bevis på köpet, till exempel kvitto, faktura eller kontoutdrag.

GARAN

Säljarna och tillverkarna kan ibland erbjuda kommersiella garantier som gäller oberoende av reklamationsrätten. Du kan till exempel se den här GARAN-märkningen för **hållbarhetsgarantier** som tillverkaren erbjuder utan kostnad och som omfattar hela varan.



Anmärkningar:

(1) Inga av delarna i det harmoniserade meddelandet kan redigeras.

(2) Meddelandets referensfärger är följande:

a) Blått: Pantone Reflex Blue C, CMYK: C: 100 % M: 80 % Y: 0 % K: 0 %, RGB: R: 0 % G: 51 % B: 153 % HEX: #003399

b) Gult: Pantone Yellow C, CMYK: C: 0 % M: 0 % Y: 100 % K: 0 %, RGB: R: 255 % G: 237 % B: 0 %, HEX: #FFEDOO

c) Svart: Pantone Black 6 C, CMYK: Svart, RGB: R: 0 % G: 0 % B: 0 %, HEX: #000000

d) Vitt: Pantone 000C, CMYK: Vitt, RGB: R: 255 % G: 255 % B: 255 %, HEX: #FFFFFF

(3) QR-koden leder till det särskilda språkavsnittet i den rättsliga garantin om avtalsenlighet på portalen Your Europe. QR-koden ska gå att skanna i normala ljusförhållanden med hjälp av en mobil enhet av standardtyp.

(4) För andra avtal än distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt ska det harmoniserade meddelandet antingen vara i färg (CMYK) eller i svartvitt. Det harmoniserade meddelandets minsta storlek är A4 men det får även tryckas i större format (A3, A2, A1).

(5) För distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt ska det harmoniserade meddelandet om den rättsliga garantin om avtalsenlighet (reklamationsrätt) vara i färg (RGB).

BILAGA II

HARMONISERAD MÄRKNING FÖR DEN KOMMERSIELLA HÅLLBARHETSGARANTIN

Utformningen av och innehållet i den harmoniserade märkning som avses i artikel 2 ska vara enligt följande:





Anmärkningar:



(1) Följande delar kan inte redigeras:

I) Märkningens rubrik.

II) Den visuella påminnelsen om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet.

III) Den QR-kod som leder till portalen Your Europe https://europa.eu/youreurope/commercial-guarantee-durability/index.htm.

IV) Kalendersymbolen som står för ”år”.

V) Översättningen av ”tillverkarens garanti i antal år” på alla EU:s officiella språk.

Följande delar kan redigeras:

VI) Bokstäverna ”XX” ska ersättas med motsvarande löptid i år för den kommersiella hållbarhetsgaranti som tillverkaren erbjuder.

VII) Orden ”Brand/Trademark” ska ersättas med namnet på den tillverkare som erbjuder den kommersiella hållbarhetsgarantin.

VIII) Orden ”Model identifier” ska ersättas med den modellbeteckning för vilken tillverkaren erbjuder den kommersiella hållbarhetsgarantin.

(2) Märkningens referensfärger är följande:

a) Blått: Pantone Reflex Blue C, CMYK: C: 100 %, M: 80 %, Y: 0 %, K: 0 %, RGB: R: 0 %, G: 51 %, B: 153 %, HEX: #003399.

b) Gult: Pantone Yellow C, CMYK: C: 0 %, M: 0 %, Y: 100 %, K: 0 %, RGB: R: 255 %, G: 237 %, B: 0 %, HEX: #FFEDOO.

c) Svart: Pantone Black 6 C, CMYK: Svart, RGB: R: 0 %, G: 0 %, B: 0 %, HEX: #000000.

d) Vitt: Pantone 000C, CMYK: Vitt, RGB: R: 255 %, G: 255 %, B: 255 %, HEX: #FFFFFF.

(3) För andra avtal än distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt är märkningens minsta storlek 95 x 100 mm. I linje med denna minsta storlek för märkningen är storleken på översättningens font 7 punkter, storleken på fonten för ”Brand/Trademark” och ”Model identifier” 9 punkter och storleken på fonten för ”XX”, och siffran som anger löptiden i år, 80 punkter. Om märkningen visas i större storlek måste hela märkningen visas utan att dess olika delar förvrängs, ändras eller separeras.

(4) För andra avtal än distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt ska den harmoniserade märkningen antingen vara i färg eller i svartvitt.

(5) För distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt ska den harmoniserade märkningen om den kommersiella hållbarhetsgarantin vara i färg.

(6) Fonten, inbegripet för de fält i märkningen som kan redigeras, ska vara Inter (Regular, SemiBold och ExtraBold).

(7) QR-koden ska gå att skanna i normala ljusförhållanden med hjälp av en mobil enhet av standardtyp.

För distansavtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt får den harmoniserade märkningen om den kommersiella hållbarhetsgarantin visas med en kapslad skärmbild, enligt bilden nedan.



Anmärkningar:

(1) Bokstäverna ”XX” ska ersättas med motsvarande löptid i år för den kommersiella hållbarhetsgaranti som tillverkaren erbjuder.

(2) Om en kapslad skärmbild används ska den harmoniserade märkningen visas i sin helhet vid första musklicket, första gången markören förs över skärmen eller vid beröring av skärmen.