

## När kunderna frågar om farliga ämnen i varor

Enligt den europeiska kemikalielagstiftningen REACH ska butiker kunna svara på frågor om kemiskt innehåll i varor som de säljer. Lagen hänvisar till kandidatförteckningen, som är en lista över ämnen som kan medföra allvarliga effekter på människors hälsa eller miljö. Listan växer och uppdateras hela tiden.

När ett ämne finns med på listan ska butiken kunna svara på frågan om varan innehåller mer än 0,1 procent av ämnet. Kunden har rätt att få informationen inom 45 dagar.

### Vad ska du göra om du får en fråga från en kund?

1. Se till att du får kundens kontaktuppgifter, om du inte kan svara på frågan direkt.
2. Kontakta leverantören eller huvudkontoret. Berätta för dem att en kund har frågat om hurvida en vara innehåller något ämne på kandidatförteckningen. Be dem kontrollera om något av ämnena förekommer i produkten.

Det räcker inte att de bara skickar analysprotokoll, certifikat eller liknande. De måste också hjälpa till att tolka och utvärdera informationen, så att den går att använda när du svarar kunden.

Om det skulle visa sig att varan innehåller ett ämne på kandidatförteckningen i en koncentration över 0,1 procent kan kunden behöva information om hur varan används på ett säkert sätt. Be leverantören eller huvudkontoret att i så fall även ta fram sådan information.

3. När leverantören eller huvudkontoret har tagit fram ett svar, så kontaktar du kunden. Om leverantören eller huvudkontoret istället själva svarar kunden, bör naturligtvis butiken också informeras. Ni har 45 dagar på er att svara på kundens fråga.

### Här hittar du mer information

Kemikalieinspektionen:

[www.kemi.se](http://www.kemi.se)

Sök på Kandidatförteckningen.

Stockholm stad:

[www.stockholm.se/vagafraga](http://www.stockholm.se/vagafraga)

Svensk Handel

[www.svenskhandel.se](http://www.svenskhandel.se)

Medlemmar i Svensk Handel hittar mer hjälp och information på Svensk Handels hemsida, alternativt kontakta miljöansvarig [ann.christiansson@svenskhandel.se](mailto:ann.christiansson@svenskhandel.se)

