

Marknadskontroll med fokus på e-handel

Uppföljning av e-handelsinsatsen 2021

1 Sammanfattning

Elsäkerhetsverket har som en del av mål 5, *Handeln med elektriska produkter sker på ett ansvarsfullt sätt*, genomfört en marknadskontrollinsats inriktad på e-handel.

Syftet med den här marknadskontrollinsatsen har varit att följa upp den e-handelsinsats¹ som Elsäkerhetsverkets produktavdelning genomförde under 2021. Vidare syftar insatsen till att följa upp hur produktsäkerhets- och elsäkerhetsarbetet i sektorn har utvecklats, att vid behov tydliggöra olika aktörers ansvar, att få bort farliga produkter från marknaden samt att kommunicera resultatet till allmänheten.

Under 2021 köptes 24 produkter in från 22 e-handelsföretag och undersöktes med avseende på elsäkerhet. Granskningen visade att samtliga produkter hade någon form av brist och att mer än hälften av produkterna hade en eller flera tekniska anmärkningar, brister som mynnade ut i till beslut om försäljningsförbud eller motsvarande frivilliga åtgärder för 11 av 24 produkter.

I den här uppföljningen från 2023 köptes 20 produkter in från 20 olika e-handelsföretag. Avsikten var att köpa in produkter från samma aktörer som i den tidigare insatsen från 2021. 9 av dessa 22 företag hade dock antingen slutat att sälja elektriska produkter som omfattas av lågspänningsdirektivet eller helt upphört med sin verksamhet, varför urvalet kompletterades med 7 nya aktörer. Mer än hälften av produkterna hade brister som resulterade i någon form av försäljningsförbud eller motsvarande frivillig åtgärd. I sex av ärenden var bristerna så allvarliga att produkten också återkallades från konsument. Detta överensstämmer med de resultat som erhöles vid e-handelsinsatsen 2021. Även denna gång ser vi att det finns vissa skillnader mellan de olika ekonomiska aktörerna. I vår senaste granskning var det de produkter som såldes direkt av en tillverkare som hade minst antal brister. I den förra granskningen var det distributörerna som hade de säkraste produkterna. De produkter som såldes direkt av en importör hade även denna gång de mest omfattande bristerna, både administrativa och tekniska.

En slutsats av den här uppföljningen är att företagen, framförallt de som importerar, behöver få en bättre kunskap om regelverket och vilket deras ansvar är.

¹ Resultatet av undersökningen återfinns i ärende 21EV3058.

2 Bakgrund

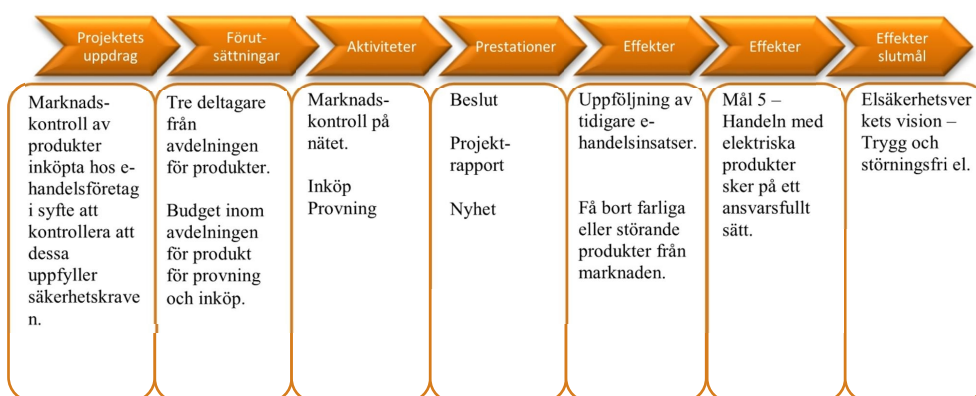
Elsäkerhetsverket genomförde 2021 en marknadskontrollinsats där vi köpte in ett 20-tal produkter från huvudsakligen svenska e-handelsföretag. Bakgrunden var att e-handeln och därmed inköp av produkter från länder utanför EU hade ökat markant, inte minst under Covid-pandemin. Resultatet av marknadskontrollinsatsen var nedslående. Samtliga produkter hade brister, brister som hos mer än hälften av produkterna var elsäkerhetstekniska. Bristerna ledde till beslut om försäljningsförbud eller motsvarande frivilliga åtgärder för 11 av 24 granskade produkter.

Då e-handel fortfarande i högsta grad är ett aktuellt område så bestämde Elsäkerhetsverket sig för att under 2023 genomföra en uppföljning av den tidigare e-handelsinsatsen från 2021.

3 Syfte, mål och effekter

Syftet med den här marknadskontrollinsatsen har varit att följa upp den e-handelsinsats som gjordes 2021, och som omfattade produktsäkerhet och regelefterlevnad hos svenska e-handelsföretag.

Marknadskontrollinsatsen syftar också till att upptäcka farliga produkter och ta bort dessa från marknaden. Dessutom ingår att kommunicera resultatet till allmänheten för att göra konsumenter medvetna om de risker som kan finnas med att handla på nätet.



Figur 1. Effektkedja för den planerade marknadskontrollinsatsen inom e-handel.



Figur 2. Elsäkerhetsverkets vision.

4 Metod och urval

Då den här marknadskontrollinsatsen syftar till att följa upp en tidigare e-handelsinsats så bestämde vi oss för att köpa in produkter från samma aktörer som i den tidigare insatsen från 2021. Dock visade det sig att 9 av 22 företag antingen slutat att sälja elektriska produkter som omfattas av lågspänningsdirektivet eller helt upphört med sin verksamhet, varför vi valde att komplettera med 7 nya aktörer. Vid urvalet av dessa tittade vi på e-handelsföretag som förekommit i produktanmälningar, marknadskontrollärenden och tullärenden samt gjorde en allmän sökning på nätet.

När det gäller inom vilka produktkategorier vi gjort inköp så har vi även här valt samma produktkategorier som 2021, det vill säga:

- Belysning
- Hushållsapparater
- USB-laddare

Precis som tidigare, köpte vi in produkter i mellanprissegmentet och valde huvudsakligen för oss tidigare okända varumärken.

5 Resultat

Totalt köptes 20 produkter in från 20 olika företag. Mer än hälften av produkterna hade brister som resulterade i någon form av försäljningsförbud eller motsvarande frivillig åtgärd. I sex av ärenden var bristerna så allvarliga att produkten också återkallades från konsument.

5.1 Urval

Även om vi huvudsakligen gjorde inköp hos samma aktörer som vid den tidigare e-handelsinsatsen, så var det vid inköpstillfället inte alltid tydligt vilken roll den ekonomiska aktören hade för just den specifika produkt som köptes in. Utfallet med avseende på typ av aktör visade att vi handlat från dubbelt så många distributörer (8 stycken) som tillverkare (4 stycken), se tabell 1. I två fall köptes produkter in från en marknadsplats och information om verklig säljare saknades vid inköpstillfället.

Tabell 1. Antal produkter fördelat på typ av part.

| Typ av part | 2021 | 2023 |
|---------------|-----------|-----------|
| Tillverkare | 7 | 4 |
| Importör | 8 | 6 |
| Distributör | 6 | 8 |
| Säljare okänd | 3 | 2 |
| <i>Totalt</i> | <i>24</i> | <i>20</i> |

Tabell 2. Antal produkter fördelat på produktkategori.

| Produktkategori | 2021 | 2023 |
|-------------------|------|------|
| Belysning | 7 | 7 |
| Hushållsapparater | 9 | 6 |
| USB-laddare | 8 | 7 |

5.2 Administrativa brister

16 av 20 granskade produkter har en eller flera administrativa brister. Den vanligaste administrativa bristen är att 70 % av produkterna saknar bruksanvisning och säkerhetsinformation på svenska. Detta är en liten förbättring från 2021 då detta saknades hos 75% av produkterna. Vidare saknade 50 % av produkterna märkning med tillverkarens namn och adress vilket är en klar förbättring sedan 2021 då 70% av produkterna saknade denna märkning. CE-märket saknades eller var felaktigt utformat hos 30% av produkterna jämfört med 33 % under 2021. Även andra administrativa brister förekommer och en produkt kan ha fler än en brist. Tabell 3 visar antal produkter med en viss administrativ brist.

Tabell 3. Sammanställning av antal produkter med en viss typ av administrativ brist.

| Brist | 2021 | 2023 |
|---|-----------|-----------|
| Svensk bruksanvisning och säkerhetsinformation saknas | 18 | 14 |
| Tillverkarens namn och/eller adress saknas | 17 | 10 |
| Importörens namn och adress saknas | 11 | 9 |
| Identitetsmärkning saknas | 10 | 6 |
| CE-märke saknas eller är fel utformat | 8 | 6 |
| Saknar eller har felaktig teknisk märkning | 8 | 6 |
| <i>Antal granskade produkter</i> | <i>24</i> | <i>20</i> |

5.3 Tekniska brister

19 av 20 produkter har testats för elsäkerhet enligt lågspänningsdirektivet, 2014/35/EU. Provningsen har utförts av det externa provningslaboratorium som Elsäkerhetsverket upphandlat för marknadskontrollprovning. En av de inköpta produkterna visade sig vid leverans inte omfattas av lågspänningsdirektivet och skickades därför inte på provning. Provningsrapporterna anger bristerna hos en produkts på en skala med tre nivåer; *allvarlig anmärkning*, *anmärkning* och *påpekande*. Ett *påpekande* betyder oftast att produkten har en mindre administrativ brist enligt aktuell produktstandard, medan *anmärkning* och *allvarlig anmärkning* innebär tekniska brister hos produkten eller säkerhetspåverkande administrativa brister.

Drygt 90 % av produkterna, 18 stycken, hade en eller flera *anmärkningar*. Nio av dessa produkter hade också en eller flera *allvarliga anmärkningar*. Ingen av produkterna klarade provningen med endast *påpekanden*.

Antal produkter med en viss grad av elsäkerhetsbrist visas i tabell 4. Notera att samma produkt både kan ha brister av flera olika allvarlighetsgrader, och flera brister med samma allvarlighetsgrad.

Tabell 4. Antal produkter med en viss grad av elsäkerhetsbrist.

| Grad av brist | 2021 | 2023 |
|----------------------|------|------|
| Allvarlig anmärkning | 5 | 9 |
| Anmärkningar | 13 | 18 |
| Påpekanden | 10 | 6 |

De *allvarliga anmärkningarna* bestod främst av att produkten inte uppfyller kraven för kryp- och luftavstånd, att den inte klarar överspänningsprovet eller att den kan bli strömförande, fel som gör att det finns risk för elchock och brand. *Allvarliga anmärkningar* förekom inom alla produktkategorier.

De *anmärkningar* som provrapporterna visade berörde främst brister i den tekniska märkningen och sakfel i instruktionerna samt i något fall att produkten var tilltalande för barn och därför kunde misstas för en leksak.

Påpekanden gällde i första hand mindre brister i instruktionerna eller mindre avvikelser gällande utformning av symboler och storlek på text.

Antalet tekniska brister, tolkat som *allvarliga anmärkningar* och *anmärkningar*, per produktkategori framgår av tabell 5. Här har alltså *påpekandena* plockats bort för att visa de tekniska bristerna.

Tabell 5. Totalt antal allvarliga anmärkningar och anmärkningar per produktkategori.

| Produktkategori | 2021 | 2023 |
|-------------------|------|------|
| Belysning | 18 | 30 |
| Hushållsapparater | 8 | 41 |
| USB-laddare | 10 | 17 |

Hushållsprodukter

Hushållsprodukter var den produktkategori som hade flest anmärkningar. Inom denna produktkategori testades bland annat en airfryer som vid normal användning riskerade att fatta eld på grund av glappande anslutningar internt i produkten. En annan produkt, en elektrisk eld, hade inte mindre än 6 allvarliga anmärkningar bestående av bland annat för små kryp och luftavstånd, avsaknad av skyddskomponenter samt för klen

dimensionerade anslutningskablar. Dessa bister kan medföra risk för elchock eller brand.

Belysning

Belysningskategorin var den kategori som hade näst flest anmärkningar denna gång vilket är en förbättring jämfört med 2021 eftersom denna produktkategori då hade flest anmärkningar.

Exempel på brister inom belysningskategorin är en nattlampa vars hölje inte klarade testet för mekanisk hållfasthet samt vars lock kunde öppnas utan verktyg, därmed kan spänningsförande delar bli åtkomliga och det finns risk för elektrisk chock.

Vidare visade det sig att en takarmatur riskerar att orsaka elektrisk chock eftersom ledningarna i armaturen inte var ordentligt fastsatta och därmed kunde vidröra armaturens metallyta.

Andra brister inom belysningskategorin var otillräcklig dragavlastning och lampsocklar som inte uppfyller kraven.

USB-laddare

Laddarnas vanligaste allvarliga anmärkningar var att de inte klarade prov för brandtest samt att krypavstånd och luftavstånd var för korta vilket kan medföra risk för elchock och brand. Andra vanliga mindre allvarliga brister var avsaknad av bruksanvisning alternativt att den inte fanns tillgänglig på svenska och avsaknad av tillverkarens/importörens namn och adress. Även symboler som ska finnas på produkten saknas i vissa fall eller följer inte standard.

5.4 Brister och beslut per typ av ekonomisk aktör

Syftet med projektet var att handla produkter på svenska sidor och av svenska ekonomiska aktörer. Av 20 kontrollerade produkter visade sig två produkter sakna ansvarig ekonomisk aktör inom EU. Dessa två produkter köptes från en marknadsplats där ingen uppgift om säljare framgick, information som vi heller inte fick tillgång till efter kontakt med marknadsplatsen.

Precis som vid den tidigare marknadskontrollinsatsen 2021 så var ett av syftena med granskningen också att ta reda på om de olika aktörerna har kunskap om sin roll och sitt ansvar vid försäljning av produkter importerade från tredjeland. En jämförelse av administrativa brister i förhållande till tekniska brister visar att produkter som säljs av importörer och produkter som saknar ansvarig aktör inom EU i snitt har både flest administrativa brister och flest tekniska brister, se tabell 6. Resultatet visar också att de produkter som säljs av importörer har störst antal allvarliga brister, samt flest brister sammanlagt, se tabell 7.

Mer än hälften av ärendena, 12 av 20, resulterade i någon form av försäljningsförbud eller motsvarande frivillig åtgärd, se tabell 8. I sex ärenden var bristerna så allvarliga att produkten också återkallades från konsument. Endast i ungefär en tredjedel av ärenden, 7 av 20, var bristerna av den art och omfattning att ansvaret för att åtgärda bristerna kunde överlåtas till den ekonomiska aktören.

Tabell 6. Administrativa brister i förhållande till tekniska brister (anmärkingar och allvarliga anmärkingar) fördelat på typ av aktör.

| Typ av aktör 2021 / 2023 | Avsaknad av korrekt EU-försäkran | | Antal administrativa brister | | Antal tekniska brister | |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------|------|------------------------|------|
| | 2021 | 2023 | 2021 | 2023 | 2021 | 2023 |
| Tillverkare (7 / 4 st) | 4 | 2 | 7 | 4 | 7 | 9 |
| Importör (8 / 6 st) | 8 | 6 | 34 | 25 | 15 | 48 |
| Distributör (6 / 8 st) | 2 | 0* | 11 | 8 | 3 | 32 |
| Okänd säljare (3 / 2 st) | <i>Ej gått att kontrollera</i> | <i>Ej gått att kontrollera</i> | 18 | 11 | 11 | 7** |

* EU-försäkran har inte begärts in då det inte är obligatoriskt för distributörer att inneha den, i 4 av 8 ärenden har EU-försäkran ändå inkommit till och visat sig vara korrekt.

**Endast en av produkterna har genomgått testning

Tabell 7. Antal brister i provrapport fördelat på typ av aktör.

| Typ av aktör / Antal brister | Allvarlig anmärkning | | Anmärkning | | Påpekande | | Totalt antal brister | |
|---------------------------------|----------------------|------|------------|------|-----------|------|----------------------|------|
| | 2021 | 2023 | 2021 | 2023 | 2021 | 2023 | 2021 | 2023 |
| Tillverkare (7 / 4 st) | 1 | 1 | 6 | 8 | 4 | 0 | 11 | 9 |
| Importör (8 / 6 st) | 2 | 16 | 13 | 30 | 14 | 2 | 29 | 48 |
| Distributör (6 / 8 st) | 1 | 2 | 2 | 24 | 6 | 6 | 9 | 32 |
| Okänd säljare (3 / 2 st) | 2 | 3 | 9 | 4 | 6 | 0 | 17 | 7** |

Tabell 8. Antal beslut av en viss typ fördelat på ekonomisk aktör.

| Typ av aktör / Typ av beslut | 2021 | 2023 |
|--|------|------|
| Distributör | | |
| Överlåter ansvar | 5 | 5 |
| Frivillig åtgärd motsvarande försäljningsförbud | 0 | 2 |
| Frivillig åtgärd motsvarande återtag från återförsäljare | 0 | 1 |
| Frivillig åtgärd motsvarande återtag från slutanvändare | 1 | 0 |
| Importör | | |
| Överlåter ansvar | 1 | 0 |
| Försäljningsförbud | 2 | 1 |
| Frivillig åtgärd motsvarande försäljningsförbud | 2 | 0 |
| Försäljningsförbud med återtag från slutanvändare | 1 | 3 |
| Frivillig åtgärd motsvarande återtag från slutanvändare | 2 | 2 |
| Tillverkare | | |
| Överlåter ansvar | 4 | 2 |
| Försäljningsförbud | 2 | 0 |
| Frivillig åtgärd motsvarande försäljningsförbud | 0 | 1 |
| Frivillig åtgärd motsvarande återtag från slutanvändare | 1 | 1 |
| Part saknas | | |
| Avslut utan åtgärd | 3 | 2 |

Distributör

En distributör är en fysisk eller juridisk person i leveranskedjan och som säljer produkter som någon annan har importerat eller tillverkat. Produkter sålda via distributörer visade sig endast ha enstaka allvarliga anmärkningar, vilket resulterade i att inga beslut med tvingande åtgärd togs utan ansvaret för att rätta de brister som hittades överläts till parten. Bristerna hos en av produkterna var dock så stora att den ekonomiska aktören valde att sluta sälja produkten och återkalla den från sina återförsäljare.

Importör

Importör är en fysisk eller juridisk person som är etablerad inom unionen och säljer importerade produkter direkt till konsument eller distributör. Produkterna som såldes av en importör var de produkter som sammanlagt hade flest brister, totalt 48 anmärkningar och påpekanden, varav 16 allvarliga anmärkningar. Samtliga av dessa produkter bedömdes ha brister av den typ och omfattning att ett beslut om försäljningsförbud ansågs vara motiverat. Tvingande beslut togs i fyra av ärendena, resterande aktörer valde att på frivillig väg sluta sälja produkterna och i tre fall även att återkalla produkten.

Tillverkare

Tillverkare är en fysisk eller juridisk person som tillverkar en produkt eller som låter konstruera och tillverka en produkt och sedan saluför den i eget namn eller under eget varumärke. De produkter som såldes direkt av en tillverkare visade sig ha minst antal brister. Inga tvingande beslut fattades i något av de fyra ärendena. Två ärenden valde parten att frivilligt sluta sälja produkten och i ett av dessa fall också att återkalla produkten från slutanvändare.

Part saknas

Att en part saknas innebär att det inte finns någon ansvarig fysisk eller juridisk person etablerad inom unionen. Två produkter såldes av en marknadsplats där säljaren inte gick att identifiera eller komma i kontakt med. Marknadsplatsen valde dock att frivilligt ta ner annonserna. Produkternas förpackning hade märkning med kontaktuppgifter till vad som uppgavs vara produktens ”Legal representative” eller ”EU REP” och vi försökte att komma i kontakt med dessa, dock utan framgång. Ärendena avslutades utan åtgärd då vi inte har lagstöd för att ta beslut utan att ha en part att rikta beslutet mot. En av dessa produkter hade sådana brister att den hade fått försäljningsförbud om vi hade haft en part att rikta ett beslut emot. Den andra produkten visade sig inte omfattas av lågspänningsdirektivet och ingen provning utfördes därför. Produkten var dock helt omärkt vilket tyder på att ingen bedömning av överensstämmelse genomförts.

6 Slutsatser och diskussion

Syftet med den här granskningen har varit att göra en uppföljning av den e-handelsinsats som Elsäkerhetsverket gjorde 2021. I den här undersökningen har vi därför köpt in och låtit prova 20 elektriska produkter från 20 olika svenska e-handelsföretag, huvudsakligen samma aktörer som 2021. Då ett begränsat antal produkter och aktörer granskats vill Elsäkerhetsverket poängtera att resultatet inte med säkerhet ger en bild av hur det ser ut på hela marknaden, men bedömer att resultatet ändå antyder att det fortsatt finns aktörer som inte följer regelverket.

Även om avsikten var att köpa in produkter från samma aktörer som i den tidigare insatsen från 2021 så visade det sig att 9 av dessa 22 företag antingen hade slutat att sälja elektriska produkter som omfattas av lågspänningsdirektivet eller helt upphört med sin verksamhet.

Mer än hälften av de produkter som köptes in och testades hade brister som resulterade i någon form av försäljningsförbud eller motsvarande frivillig åtgärd. I sex av ärenden var bristerna så allvarliga att produkten också återkallades från konsument. Detta överensstämmer med de resultat som erhöles vid e-handelsinsatsen 2021. Vi bedömer därför att det fortsatt finns brister hos de ekonomiska aktörerna när det gäller det ansvar de har för att säkerställa att de produkter de säljer faktiskt överensstämmer med kraven. Precis som 2021 ser vi att det finns vissa skillnader mellan de olika ekonomiska aktörerna.

I vår senaste granskning var det de produkter som såldes direkt av en tillverkare som hade minst antal brister. Dessa produkter var i de flesta fall både tekniskt säkrare och hade färre administrativa brister än produkter sålda av en distributör.

Precis som vid den tidigare e-handelsinsatsen från 2021 så var det även denna gång de produkter som såldes direkt av en importör som hade de mest omfattande bristerna. Brister som var både administrativa och tekniska. Resultaten visar alltså att det fortfarande finns importörer som inte lever upp till sitt ansvar, vilket är att kontrollera att tillverkarna har fullgjort sina skyldigheter när det gäller att säkerställa att produkterna uppfyller samtliga tillämpliga krav.

En slutsats av den här uppföljningen är att företagen, framförallt de som importerar, behöver få en bättre kunskap om regelverket och vilket deras ansvar är. Elsäkerhetsverket arbetar på olika sätt med att nå ekonomiska aktörer med information kring produktregelverket. Exempelvis togs ett utbildningsmaterial för importörer fram som ett resultat av e-handelsinsatsen 2021 och under 2022 genomfördes två digitala

utbildningstillfällen. En utbildning som också spelades in och som finns tillgänglig på Elsäkerhetsverkets webbplats. I tillägg till detta har även ett quiz tagits fram där importörer kan testa sina kunskaper om regelverket. Elsäkerhetsverket har också under 2023 deltagit i Din produkt, ditt ansvar som är seminarier som arrangeras av myndigheterna i Marknadskontrollrådet. Elsäkerhetsverket planerar att även under 2024 delta i Din produkt, ditt ansvar som detta år kommer att vara inriktat på e-handel.

Parallellt med att sprida information till företagen ser vi också ett behov av att försöka nå konsumenter med information om vilka risker som finns och vilka krav de kan ställa på de elektriska produkter de köper. Här ser vi ett behov av att samverka med andra myndigheter, så som exempelvis Konsumentverket när det gäller konsumenters rättigheter när de handlar på nätet.

Den här uppföljningen visar också att vi som marknadskontrollmyndighet behöver fortsätta att granska de produkter som säljs via e-handeln.

Vad ska konsumenten tänka på vid köp på nätet?

En konsument har inte samma möjlighet att granska en produkt som handlas via nätet som när den köps i en fysisk butik.

Först och främst är det viktigt att ta reda på vem det är du handlar av, kontrollera att säljaren anger sitt namn, organisationsnummer eller motsvarande, adress, e-postadress och telefonnummer. Enbart ett kontaktformulär eller bara en kundservice-epost är oftast inte tillräckligt. Kontrollera gärna också hur säljaren hanterar frågor och reklamationer.

Våra undersökningar visar att produkter med märkningsbrister också ofta har tekniska brister. Vid köp på nätet saknas ofta bilder på produkternas märkning, istället blir det viktigt att granska märkningen när produkten levererats.

Kontrollera därför att produkten är CE-märkt, har identifieringsmärkning, kontaktuppgifter till tillverkare och importör (om tillverkaren finns utanför EU) samt teknisk märkning som visar vilken ström och spänning produkten är konstruerad för. Exempelvis ska produkten vara märkt med 230V om den ska anslutas till ett vägguttag. Observera att ovanstående märkning ska finnas på produkten. Det är inte tillräckligt att den endast finns på förpackningen eller i en medföljande bruksanvisning. Vidare ska produkter som säljs i Sverige också vara försedda med svensk bruksanvisning.

Undersökningen genomfördes av Sofia Brorson, Peter Cedmer och Morgan Wojcik på Elsäkerhetsverkets produktavdelning.