

Marknadskontroll med fokus på e-handel

Hur säkra är produkterna vi köper på nätet och vet vi vart ifrån vi
handlar?

1 Bakgrund

E-handeln och därmed inköp av produkter från länder utanför EU, så kallat tredjeland, har ökat markant de senaste åren. Teknikutvecklingen med nya lockande produkter, låga priser och lättillgängligheten är bidragande orsaker. Coronapandemin har även den bidragit till att e-handeln ökat ytterligare. Att handla på nätet är bekvämt men kan också förknippas med risker för den som handlar.

Elsäkerhetsverket har tidigare tittat på produkter köpta från marknadsplatser, där säljaren allt som ofta är ett företag baserat utanför Europa. Resultatet har visat att produkter från tredjeland ofta har brister och inte uppfyller EU:s säkerhetskrav. Vidare omfattas inte konsumenten av samma konsumentskydd som vid köp av ett företag inom EU.

Men är de elektriska produkter vi köper säkrare bara för att vi köper dem av ett företag inom Europa? Eller är det samma typ av produkter som säljs på e-handelsföretag baserat i Sverige eller Europa som också finns att köpa av en säljare utanför EU på en marknadsplats?

2 Syfte

Syftet med projektet är att köpa in och testa produkter från svenska e-handelsföretag eller e-handelsföretag som uppfattas vara svenska då de har en .se-adress eller att sidan är på svenska med priser i kronor. Detta för att undersöka hur produktsäkerheten och regelefterlevnaden ser ut hos svenska e-handelsföretag.

Utfallet av projektet kommer att jämföras med tidigare genomförda tillsynsprojekt mot marknadsplatser inom och utanför EU.

Syftet är vidare att undersöka om aktörer på den svenska marknaden har kunskap om vilken typ av ekonomisk aktör man är och vilket ansvar man har vid försäljning av produkter importerade från tredjeland.

Projektet syftar också till att upptäcka farliga produkter och få bort dem från marknaden.

I projektet ingår även att kommunicera resultatet till allmänheten och göra konsumenter medvetna om eventuella skillnader och likheter mellan olika typer av e-handelsaktörer.

3 Genomförande

3.1 Urval e-handelsföretag

Vid urval av e-handelsföretag har vi tittat på e-handelsföretag som förekommit i produktanmälningar, marknadskontrollärenden och tullärenden. I detta projekt ville vi i första hand rikta oss till e-handelsplatser som uppfattades vara svenska. Vi bedömde att en e-handelsplats uppfattas som svensk om den har en .se-adress eller om texten på sidan är på svenska med priser i svenska kronor. Den ursprungliga listan med e-handelsföretag omfattade 27 företag varav 23 företag valdes ut. I de fall vi direkt kunde se att företaget var en marknadsplats med säte utanför EU valde vi bort detta. Vissa företag valdes också bort då de inte sålde produkter inom våra utvalda produktkategorier.

3.2 Urval av produktkategori

Vid val av produktkategorier har vi inhämtat information från den Sifo-undersökning som genomfördes i samband med projektet *Privatimportens faror*. Vi har också tittat på de produktanmälningar som inkommit till Elsäkerhetsverket under 2020 samt på produkter stoppade i tullen för att se om det där finns någon

produktkategori som utmärker sig. Majoriteten av de produkter som ingår i produktanmälningarna och de som stoppades i tullen omfattas av lågspänningsdirektivet.

Sifo-undersökningen visade att konsumenter främst handlar hemelektronik så som laddare, förlängningssladdar, tv-apparater, hushållsapparater, belysning och installationsmaterial. Vidare visade undersökningen att de produkter som oftast orsakar skada är just hemelektronik och hushållsapparater, installationsmaterial samt belysning.

Baserat på den sammanvägda informationen har vi valt att köpa in ett 20-tal produkter från följande kategorier:

- Belysning
- Hushållsapparater
- Laddare

Tanken var vidare att köpa in produkter i mellanprissegmentet men välja, för oss, okända varumärken.

4 Resultat

Totalt köptes 26 stycken produkter in, två av dessa levererades aldrig och därför startades slutligen 24 stycken marknadskontrollärenden. Totalt riktade vi oss till 22 olika företag.

Samtliga produkter hade någon form av brist varav ca 50 % hade en eller flera tekniska anmärkningar som kan leda till ett beslut om försäljningsförbud.

4.1 Resultat av urval

Vid inköp av produkterna visste vi inte från början vilken typ av ekonomisk aktör vi handlade av även om fokus var att handla från e-handelsplatser som utgav sig för

att vara svenska. Utfallet med avseende på typ av aktör blev ändå relativt jämnt fördelat och visas i tabell 1.

Tabell 1. Antal produkter fördelat på typ av part.

Typ av aktör	Antal
Tillverkare	7
Importör	8
Distributör	6
Säljare okänd	3

Urval av produktkategori var tydligt specificerat innan inköp och vi eftersträvade att få till en jämn fördelning vid inköp. Fördelning baserat på produktkategori visas i tabell 2.

Tabell 2. Antal produkter fördelat på produktkategori.

Produktkategori	Antal
Belysning	7
Hushållsapparater	9
Laddare	8

4.2 Provningsresultat

4.2.1 Administrativa brister

Alla kontrollerade produkter, utom tre, hade mer än en administrativ brist. Den vanligaste administrativa bristen visade sig vara att 75 % av produkterna saknade bruksanvisning och säkerhetsinformation på svenska. Vidare saknade 70 % av produkterna märkning med tillverkarens namn och adress och 33 % saknade CE-märke. Produkterna hade även andra typer av administrativa brister och en produkt kunde ha fler än en brist. Nedan i tabell 3 syns hur många produkter som hade en viss typ av administrativ brist.

Tabell 3. Sammanställning av antal produkter med en viss typ av administrativ brist. En produkt kan ha fler än en brist.

Brist	Antal
Svensk bruksanvisning och säkerhetsinformation	18
Tillverkarens namn och/eller adress	17
Importörens namn och adress	11
Identitetsmärkning	10
CE-märke	8
Saknar eller har felaktig teknisk märkning	8

4.2.2 Tekniska brister

23 produkter har testats för elsäkerhet och en produkt har testats för elektromagnetisk kompatibilitet (EMC). Provrapporterna för elsäkerhet anger en produkts brister på en skala med tre nivåer; *allvarlig anmärkning*, *anmärkning och påpekande*. Ett *påpekande* betyder ofta att produkten har en administrativ brist utifrån använd produktstandard, medan *allvarlig anmärkning* och *anmärkning* innebär mer tekniska brister.

En EMC-rapport anger om produkter uppfyller kraven eller ej och anmärkningarna delas inte in i nivåer.

Drygt 50 % av produkterna, 13 stycken, hade en eller flera *anmärkingar*. Fem av dessa produkter hade också en eller flera *allvarliga anmärkingar*. Cirka 43 % av produkterna hade endast ett eller flera *påpekanden*. Hela fördelningen per produkt visas i tabell 4.

Tabell 4. Sammanställning produkter testade för elsäkerhet, antal produkter fördelat på grad av teknisk brist.

Grad av brist	Antal
Allvarlig anmärkning	5
Anmärkningar	13
Påpekanden	10

De *allvarliga anmärkningarna* bestod främst av att produkten inte uppfyller kraven för krypavstånd eller liknande fel, vilka kan orsaka risk för elchock och brand.

Allvarlig anmärkning förekom inom alla produktkategorier.

De *anmärkningar* som provrapporterna visade berörde främst fel som kan orsaka att produkten kan bli strömförande, så som otillräcklig dragavlastning eller att spänningsförande delar kan kommas åt.

De produkter som endast hade *påpekanden* hade främst brister i bruksanvisning/säkerhetsinstruktioner och att dessa inte var på svenska.

Produkten som testades för EMC klarade inte testet då den hade för höga emissionsnivåer, det vill säga utstrålad störning. Störningen låg inom ett frekvensintervall som bland annat kan påverka mobiltelefoni och trygghetslarm.

Tekniska brister fördelat på produktkategori

Antalet *allvarliga anmärkningar* och *anmärkningar* fördelat på produktkategori framgår av tabell 5. Här har påpekandena plockats bort för att visa de tekniska bristerna.

Tabell 5. Antal allvarliga anmärkningar och anmärkning per produktkategori.

Produktkategori	Antal brister totalt
Belysning	18
Hushållsapparater	8
Laddare	10

Belysning

Belysningskategorin var den kategori som hade flest anmärkningar, lika många som de andra två kategorierna tillsammans.

En lampa levererades i flera delar, vilket innebär att användaren själv måste montera armaturen, koppla ihop den elektriskt och se till att den blir säker. Detta är inte korrekt då en armatur skall levereras till användaren med samtliga säkerhetskritiska anordningar monterade.

Andra brister inom belysningskategorin är att dragavlastningen inte klarar testet och stickproppen eller lamphållaren inte klarar vridprovet. Vidare fanns exempel där ledarens tvärsnittsarea var för liten eller att sladden kommer i kontakt med vassa kanter.

Hushållsprodukter

Inom denna produktkategori testades bland annat en kaffekvarn som visade sig gick att använda utan lock vilket medför att det går att vidröra produktens skärblad när den är i drift. Vidare hade två locktänger anmärkningar på att de saknade en skyddskomponent vilket kan medföra risk för elchock eller brand.

Laddare

Laddarnas vanligaste anmärkningar var att de inte klarade prov för brandtest samt att krypavstånden var för korta vilket kan medföra risk för elchock och brand.

4.3 Brister och beslut baserat på typ av aktör

Syftet med projektet var att handla produkter på svenska sidor och av svenska aktörer. Av de 22 kontrollerade företagen visade det sig att fyra stycken inte var registrerade i Sverige. Tre av dessa gick det inte att få fram uppgifter om var säljaren fanns och ett företag kunde lokaliseras till Nederländerna.

Ett annat syfte med denna undersökning var att ta reda på om aktörerna hade kunskap om vilken typ av aktör man är och vilket ansvar man har vid försäljning av produkter importerade från tredjeland. Vid jämförelse mellan administrativ brist i förhållande till teknisk brist, visar resultatet att importörerna och där säljaren är okänd har både flest administrativa brister och flest tekniska brister. Vidare visar resultatet att 17 av 24 ekonomiska aktörer inte kan uppvisa en korrekt EU-försäkran, där bland annat 100 % av importörernas EU-försäkran var felaktig. Se tabell 6.

Resultatet visar också att de som importerar produkter och säljer, samt de säljare som inte går att identifiera är de som sammanlagt har flest brister, se tabell 7.

Tabell 6. Administrativa brister (där vi kollat på sex parametrar) i förhållande till tekniska brister (anmärkningar och allvarliga anmärkningar) fördelat på typ av aktör

Typ av aktör	Avsaknad av korrekt EU-försäkran	Antal administrativa brister	Antal tekniska brister
Tillverkare (7 st)	4	7	7
Importör (8 st)	8	34	15
Distributör (6 st)	2	11	3
Okänd säljare (3 st)	Ej gått att kontrollera	18	11

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

Typ av aktör / Antal	Allvarlig anmärkning	Anmärkning	Påpekande	Totalt antal brister
Tillverkare (7 st)	1	6	4	11
Importör (8 st)	2	13	14	29
Distributör (6 st)	1	2	6	9
Säljare okänd (3 st)	2	9	6	17

Mer än hälften av ärendena, 58%, ledde till någon form av försäljningsförbud eller motsvarande frivillig åtgärd. I knappt hälften av ärenden, 42 % var bristerna av den art och omfattning att ett tvingande beslut inte ansågs nödvändigt utan parten ålades istället att själv åtgärda bristerna. Se mer detaljerad information i tabell 8.

Tabell 8. Beslut fördelat på typ av part

Typ av aktör/typ av beslut	Antal
Distributör	
Överlåter ansvar	5
Frivillig åtgärd motsvarande återtag från slutanvändare	1
Importör	
Överlåter ansvar	1
Försäljningsförbud	2
Frivillig åtgärd motsvarande försäljningsförbud	2
Försäljningsförbud med återtag från slutanvändare	1
Frivillig åtgärd motsvarande återtag från slutanvändare	2
Tillverkare	
Överlåter ansvar	4
Försäljningsförbud	2
Frivillig åtgärd motsvarande återtag från slutanvändare	1
Part saknas	
Avslut utan åtgärd	3

Distributör

En distributör är en fysisk eller juridisk person i leveranskedjan och som säljer produkter som någon annan har importerat och tillverkat. Produkter sålda via distributörer visade sig ha få anmärkningar. Distributörerna hade tillsammans nio anmärkningar och påpekanden, varav en allvarlig anmärkning. Detta resulterade i att vi inte behövde ta beslut med tvingande åtgärd utan de få brister som hittades kunde vi överlåta till parten att rätta till. Bristerna hos den produkt som hade en allvarlig anmärkning var dock så stora att parten valde att återkalla produkten från slutkund.

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 29 anmärkningar och påpekanden, varav två allvarliga anmärkningar. Alla produkter utom en hade sådana brister att det motsvarade ett försäljningsförbud. Tvingande beslut togs i tre av ärendena, resterande parter valde att på frivillig väg sluta sälja produkterna och två valde även att återkalla sina produkter. En av produkterna hade endast administrativa påpekanden och behövde därmed inte sluta säljas utan parten valde på frivillig väg att åtgärda bristerna.

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. Produkterna sålda direkt av en tillverkare hade tillsammans 11 anmärkningar och påpekanden, varav en var en allvarlig anmärkning. En av dessa produkter utmärkte sig och hade ensam fem brister. I två ärenden fattades tvingande beslut om försäljningsförbud. Produkten med flest brister återkallades frivilligt av parten. Övriga ärenden fick beslut med överlåtande av ansvar.

Part saknas

Att en part saknas innebär att det inte finns någon fysisk eller juridisk person etablerad inom unionen. Tre produkter såldes av säljare som inte gick att identifiera eller komma i kontakt med. Dessa produkter var även de som i genomsnitt hade flest brister. Samtliga ärenden avslutades utan åtgärd då vi inte har lagstöd för att ta beslut utan att ha en part att rikta beslutet mot. Dessa produkter hade sådana brister att de hade fått försäljningsförbud om vi hade haft en part att rikta ett beslut emot.

5 Slutsatser och diskussion

Då våra urval baseras på information om e-handelsföretag som förekommit i produktanmälningar, marknadskontrollärenden och tullärenden vill vi poängtera att resultatet inte ger en bild av hur det ser ut på hela marknaden. Men det ger ändå en

antydning om att det finns aktörer som inte följer regelverket samtidigt som det ger en fingervisning om att konsumenten behöver ta reda på så mycket som möjligt om produkten och vem man faktiskt handlar av.

Mer än hälften av produkterna hade så allvarliga brister att de plockades bort från marknaden. Vi bedömer att det finns brister hos de ekonomiska aktörerna avseende sin roll och det ansvar de har för att säkerställa att de produkter de säljer faktiskt överensstämmer med kraven. Dock finns det vissa skillnader mellan de olika aktörerna; distributörer, importörer och tillverkare.

Vid vår marknadskontroll begär vi alltid in en produkts EU-försäkran. Genom att upprätta och underteckna EU-försäkran om överensstämmelse tar tillverkaren ansvar för att produkten överensstämmer med kraven och att ett korrekt förfarande för bedömning av överensstämmelse genomförts. Felaktig eller avsaknad av EU-försäkran är en indikator på en bristfällig produkt. Bland annat ska en importör ha en kopia av produktens EU-försäkran. Resultatet visar på stor bristfällighet vad gäller EU-försäkran och ingen av importörerna kunde uppvisa en korrekt sådan.

De produkter som tillhandahölls av importörerna hade också både många tekniska och administrativa brister, som spårbarhetsmärkning och avsaknad av CE-märket. Resultaten påvisar att importörerna inte uppfyller sitt ansvar att kontrollera att tillverkarna har fullgjort sina skyldigheter med att säkerställa att produkterna uppfyller de relevanta kraven. Det företag som importerar produkter måste kunna de regler som gäller för att ha möjlighet att kontrollera att produkten är avsedd att säljas på den europeiska marknaden. Ett tillverkande företag utanför EU kanske inte har kunskap eller inte helt förstått regelverket, det är inte säkert att man kan lita på att tillverkaren har rätt kunskaper.

De produkter som såldes direkt av en tillverkare var i de flesta fall tekniskt säkrare men hade ändå en del administrativa brister, som exempelvis avsaknad av svensk bruksanvisning.

Distributörerna var de som hade minst brister enligt vår marknadskontroll. De hade i det stora hela få tekniska brister och färre administrativa brister än övriga produkter.

Detta projekt syftade till att handla på svenska webbsidor och vi fokuserade vårt urval på just detta. Ändå var det tre webbsidor som visade sig inte vara svenska.

5.1 Är produkter säkrare bara för att vi köper dem av ett företag inom Europa?

I Elsäkerhetsverkets tidigare tillsynsprojekt¹ mot marknadsplatser, där säljarna fanns utanför Europa och produkterna skickades direkt från tredjeland, visade resultatet att en större andel av dessa produkter hade bister. Vi kan även konstatera genom denna undersökning att de produkter som köpts via en importör eller där säljaren visade sig vara oidentifierbar också hade flest brister. Det betyder alltså att det inte är givet att en produkt är säkrare bara för att den köps av ett företag inom Europa. Dock har konsumenten en annan typ av konsumentskydd när den handlar från en säljare inom Europa än när säljaren finns utanför Europa.

5.2 Vad ska konsumenten tänka på

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 man 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. Detta stötte vi på i de ärenden där vi handlat från en sida där det inte gick att få tag på någon säljare/part. Webbplatsen skickade ut information fram till dess att produkten hade anlänt. Därefter upphörde kontakten och företaget svarade inte på vår begäran om åtgärder. Det är därför även viktigt att kontrollera hur säljaren hanterar frågor och reklamationer.

Eftersom det oftast inte finns bilder på en produkts märkning när den köps via nätet är det viktigt att kontrollera märkningen när produkten anländer. Vår undersökning visar att produkter med märkningsbrister också ofta har tekniska brister vilket också framgår av tabell 6.

För elektriska produkter finns det krav på märkning. Det är bra att kontrollera att produkten är CE-märkt, har identifieringsmärkning, kontaktuppgifter till tillverkare och importör (om det finns en importör) samt teknisk märkning som visar vilken ström och spänning produkten är konstruerad för. Exempelvis ska produkten vara märkt med 230 V 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 också produkter som säljs i Sverige vara försedda med en svensk bruksanvisning.

¹ Sveriges konsumenters projekt - Privatimportens faror, 19EV2831
Amazon-projektet, 20EV7364

5.3 Rekommendationer och vidare arbete

En sammantagen slutsats är att företagen, framförallt de som importerar, behöver få en bättre kunskap om regelverket och vilket ansvar de har som aktör. Som en efterföljande aktivitet till detta projekt och ett sätt att öka kunskapen hos de aktörer som ingick i detta projekts marknadskontroll kan en lämplig åtgärd vara att erbjuda utbildningstillfällen. Elsäkerhetsverket tog under 2021 fram ett utbildningsmaterial i syfte att öka kunskapen om regelverket hos aktörerna.

Vidare behöver konsumenter bli medvetna om vilka risker som finns och vilka krav de ska ställa på produkterna som köps. Vi som tillsynsmyndighet behöver också fortsätta att involvera e-handeln i vår tillsyn samt fortsatt arbeta proaktivt med information till både företag och konsumenter. Detta för att ytterligare medvetandegöra vilka riskerna är och hur regelverket ser ut.

Resultatet av denna undersökning tillsammans med tidigare marknadskontrollprojekt, som vi har genomfört inom e-handel, är en bra grund för informationssidor om säker e-handel.

Undersökningen är genomförd av Sofia Brorsson, Joel Lee Antman och Karin Dröschmeister på Elsäkerhetsverkets produktavdelning.