



johan.jarelin@konsumentverket.se

## Remissyttrande Konsumentrapporten 2015 "Läget för Sveriges konsumenter"

Tullverket delar uppfattningen om att konsumentfrågor vid gränsöverskridande handel är en viktig fråga och har inget att erinra mot de förslag som läggs fram i Konsumentrapporten 2015 "Läget för Sveriges konsumenter". Tullverket vill dock framföra ett antal kommentarer angående rapportens innehåll.

### *Tullverkets kommentarer*

Många konsumenter vet inte skillnaden mellan utrikeshandel med tredjeländ eller land inom EU. I Tullverkets kontrolluppdrag är den avgörande faktorn huruvida konsumenten handlat med ett EU-land eller inte. I den frågan håller Tullverket med om att aktiva kommunikationsinsatser för att höja konsumenternas kunskapsnivå är en viktig faktor för att konsumenten inte ska bli missnöjd (t.ex. få betala tull eller andra avgifter som han eller hon inte vetat om vid köptillfället) eller, medvetet eller omedvetet, göra något olagligt (t.ex. genom att ha fört in en vara som är förbjuden att ta in eller är belagd med införselrestriktioner, som bantningsmedel innehållande olagliga substanser). Här gör även Tullverket bedömningen att sådana kommunikationsinsatser bör rikta sig till olika grupper av konsumenter, t.ex. både erfarna internethandlare och de som står inför att göra sitt första inköp via internet.

I de sammanhang Tullverket har kontakt med medborgare som handlar på internet, så informerar vi om vad som gäller och vad man kan behöva tänka på. Tullverkets viktigaste kanal för information till privatpersoner är webbplatsen tullverket.se. Under 2015 gör vi ett utvecklingsarbete med webbplatsen för att på ett ännu mer tydligt sätt vägleda konsumenterna i frågor som är viktiga att tänka på när man handlar med länder i och utanför EU, antingen via internet eller som resenär. Utvecklingsarbetet omfattar såväl innehåll, struktur och begriplighet i webbplatsens innehåll som framtagning av relevanta e-tjänster.

Tullverket utför särskilda kontrolloperationer inom ramen för vårt uppdrag, t.ex. Brännmärkt (piratkopior). Resultatet av dessa insatser är föremål för intensiva kommunikationsinsatser, primärt via medier, för att medvetandegöra privatpersoner om de risker som finns vid internethandel.

Tullverket informerar privatpersoner vid mässor och olika utomhusevenemang för att upplysa om regler som gäller vid handel med andra länder. En viktig arena är TUR-mässan i Göteborg – Nordens största resemässa – som genomförs varje vår. När det gäller utomhusevenemang har Tullverkets medverkan minskat som följd av att andra prioriteringar måste göras.

Avslutningsvis vill Tullverket hålla med i rapportens slutsats om behovet av samverkan, både internationellt och nationellt. I t.ex. arbetet för att förhindra och stoppa piratkopierade varor deltar Tullverket i ett samverkansnätverk tillsammans med bland annat Konsumentverket/Konsument Europa, Läkemedelsverket, PRV och Polisen för att bättre nå ut med information. På motsvarande sätt finns en samverkan inom ramen för marknadskontrollrådet under ledning av SWEDAC där också Tullverket deltar. Tullverket har också tillsammans med andra myndigheter tagit fram informationsfilmer för sändning t.ex. i SVT/ Anslagstavlan, bland annat tillsammans med Läkemedelsverket i syfte att informera om riskerna vi köp av läkemedel via internet. Samverkan är en arbetsform som visat sig ge goda resultat och Tullverket är mån om att – när så är möjligt – engagera sig i olika former av myndighetsgemensamma insatser.

I den slutliga handläggningen av ärendet har deltagit kommunikationschefen Anette Malmberg (beslutande) och sakkunniga Malene Skjemstad (föredragande).

TULLVERKET

Anette Malmberg

Malene Skjemstad