

Att köpa tjänster och surfa med mobiltelefonen

- beskrivning av marknaden och råd till konsumenter

3 juni 2010

Anna Montelius och Anna Lindgren
Konsumentmarknadsavdelningen

Bakgrund

- Tidigare regeringsuppdrag
- En marknad som till slut tagit fart
- Många klagomål från konsumenter
- Saknas samlad information till konsumenter

Syfte

- Beskriva marknaden
- Identifiera problem
- Ta fram råd till konsumenter
- Förslag på åtgärder

Nu använder folk tjänster

- Premiumtjänster, nytta och nöje
- Internet via mobilen: e-post, sociala nätverk, nyheter

Bubblare:

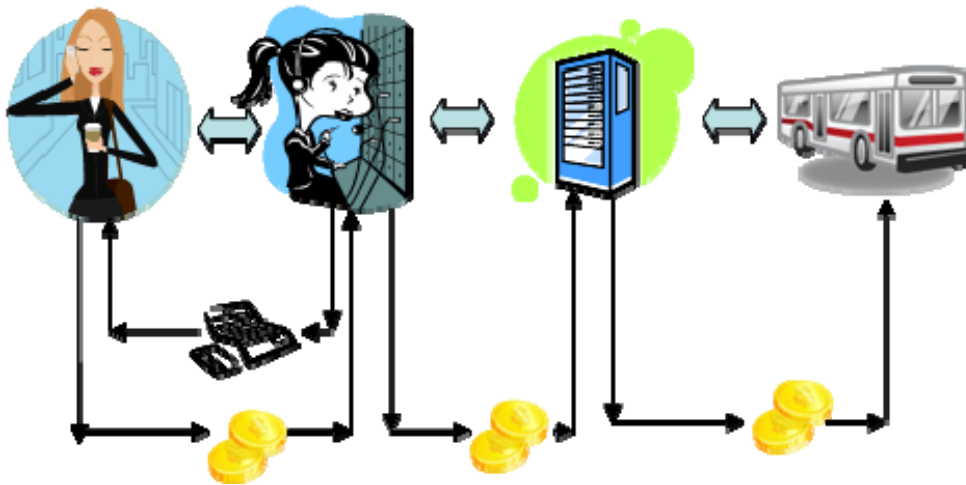
- Mobila betalningar
- Positionsbaserade tjänster

Problem för konsumenten - mobilsurf

- Svårbegripliga prisplaner
- Internationell roaming
- Datasäkerhet
- Integritetsfrågor

Betalteletjänster

Konsument Operatör Aggregatör Innehållsleverantör



Problem för konsumenten - betalteletjänster

- Otydlig information
- Bristande kunskap, "allt på Internet är gratis"
- Omöjligt att få tag på innehållsleverantören
- Operatören tar inte tillräckligt ansvar
- Operatören hotar att stänga av
- Lagen skyddar inte konsumenterna
- Egenåtgärder skyddar inte de som drabbats

Råd till konsumenter

Betalteletjänster

- Aktivera spärr om du inte vill köpa tjänster
- Läs igenom allt noga och håll ögonen öppna efter kostnader
- Reklamera felaktigheter till innehållsleverantör och operatör
- Kontakta operatör och ERB om du inte får tag på innehållsleverantören

Mobilsurf m.m.

- Förvara mobiltelefonen säkert, använd lösenord och gör säkerhetskopior
- Skydda dig mot virus på mobiltelefonen
- Var försiktig med att ange mobilnummer och andra personuppgifter på nätet
- Välj ett paketpris om du surfar mycket
- Surfa inte mer än nödvändigt utomlands

Slutsatser

- Information till konsumenter behövs
- Operatörerna bör ta större ansvar
- Regeringen bör tillsätta en utredning

PTS :

- fortsätter följa utvecklingen på marknaden,
- Har publicerat rapportens råd,
- följer upp förslag angående lagändring i LEK, 5:19