

Konsumentmarknadsavdelningen
Marie Larsson
08-6785745
marie.larsson@pts.se

Minnesanteckningar från konsumentforum 3 juni 2010

1. Inledning

Olof Bjurö, tf chef för konsumentmarknadsavdelningen, hälsade deltagarna välkomna till konsumentforum och presenterade programmet för dagen. Olof berättade sedan om PTS arbete på ett övergripande plan och de konsumentfrågor som just nu är aktuella på myndigheten, t.ex. teknikskiftet i glesbygden och implementeringen av ny EU-lagstiftning på konsumentområdet.

2. Att köpa tjänster och surfa med mobilen, beskrivning av marknaden och råd till konsumenterna

Anna Montelius, jurist på enheten för konsumentfrågor, berättade om PTS rapport som beskriver de problem som konsumenterna möter när det gäller att köpa tjänster och surfa med mobilen. Enligt rapporten får konsumenterna ofta otydlig information och kan ha en uppfattning om att allt på Internet är gratis. Andra problem som Anna berättade om var att konsumenterna haft svårt att komma i kontakt med innehållsleverantörerna och att lagen inte skyddar konsumenterna. Rapporten råder konsumenterna bland annat att aktivera en spärr i telefonen om de inte vill köpa betalteletjänster, reklamera felaktigheter både till operatören och till innehållsleverantören och att konsumenterna kan kontakta Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) om de inte kommer i kontakt med innehållsleverantören.

När det gäller att surfa med mobilen är det viktigt att konsumenterna bl.a. förvarar mobiltelefonen säkert, skyddar sig mot virus och inte surfar mer än nödvändigt utomlands.

Efter presentationen berättade Etiska Rådet för Betalletejänster (ERB) om aktuella ärenden och deltagarna diskuterade sedan bl.a. operatörernas ansvar men också deras skyldighet att fakturera.

3. Roamingbestämmelserna inom EU

Anneli Sihlstedt, jurist på enheten för konsumentfrågor, berättade om förordningen om internationell roaming inom EU. År 2007 reglerades samtalspriserna och år 2009 utökades reglerna att, utöver röstsamtal, också omfatta pristak för sms och så kallad dataroaming (mms, mobilsurf och datasurf).

Från den 1 juli i år är operatörerna skyldiga att ha en automatisk spärrfunktion gällande datatrafik på plats. Spärren ska aktiveras vid 50 euro exkl. moms. Ett varningsmeddelande ska dock skickas till användaren när denne har förbrukat 80 % av summan. Om användaren inte svarar att denne önskar fortsätta använda datatjänsten kommer spärren automatiskt att aktiveras när taket är uppnått.

Efter presentationen följde en diskussion bland åhörarna om bl.a. spärrens tekniska funktion, vad man som användare kan göra för att undvika höga telefonräkningar och att det är viktigt att verka för prissänkningar så slutanvändarna kan använda sina mobiltelefoner utomlands.

PTS fick också synpunkter på att informationen på hemsidan borde förtydligas så läsarna förstår att det reglerade priset för dataroaming gäller mellan operatörerna och inte gentemot slutanvändarna.

4. Aktuella konsumentklagomål

Marie Larsson, jurist på enheten för konsumentfrågor, redogjorde för PTS klagomålsstatistik från de första fem månaderna. Från statistiken kunde man se att PTS tagit emot fler klagomål detta år jämfört med samma tid föregående år. Klagomålen handlade för närvarande mycket om efterdebiteringar och ändrade avtalsvillkor.

Efter presentationen diskuterades statistikens betydelse. Enligt PTS är statistiken viktigt och ger myndigheten information om marknadens utveckling och funktion.

5. Tillsyn 2010

Anna Montelius återkom och berättade om Konsumentmarkandsavdelningens tillsynsplan för 2010. I det planerade arbetet ingår tillsyn av operatörernas tillhandahållande av spärrtjänster (5 kap. 7a och b §§ LEK), allmänt tillgängliga priser, taxor och villkor (5 kap. 17 § LEK och allmänna råd) och spärrtjänst för dataroaming (EU-förordning). Tillsynen har inletts och kommer att pågå under året.

6. Avtalsvillkor som påverkar konsumentens incitament och möjlighet att byta leverantör

Johan Rydberg, jurist på enheten för konsumentfrågor, presenterade ett rapportarbete som pågår som handlar om konsumenternas rörlighet på markanden. Anledningen till att PTS nu skriver denna rapport är bl.a. för att många konsumenter hör av sig till myndigheten med klagomål på avtalsvillkor (t.ex. rörande långa bindningstider) och att Konsumentverket har uppmärksammat att marknaden för elektronisk kommunikation är en marknad med tydliga hinder för kundrörlighet. Johan berättade att rapporten bl.a. kommer att innehålla en beskrivning av de vanligaste villkoren som direkt eller indirekt låser konsumenten till en tjänsteleverantör samt en statistisk och regulatorisk jämförelse mellan de nordiska länderna. Rapporten kommer att publiceras i oktober 2010.

Efter presentationen påpekade vissa operatörer att det är viktigt att rapporten ger en nyanserad bild av markanden och att ökad rörlighet på marknaden kan leda till högre priser för konsumenterna.

7. Övriga frågor

Under punkten övriga frågor informerades .SE och Bredbandskollen om ett arbete med värdering av bredbandstjänster.