

**Internet –
Tillit ur ett
konsumentperspektiv
Internetdagarna 2002**

Ingela Allenbert

Konsumentverket/KO

118 87 STOCKHOLM

Telefon: 08-429 05 00

Fax: 08-429 89 00

konsumentverket@konsumentverket.se

www.konsumentverket.se

Konsumentverket/KO

* **Arbetar för hela konsumentkollektivet:**

- Tillsyn av reklam och avtalsvillkor
- Varors säkerhet
- Kvalitet och miljöpåverkan
- Hushållsekonomi
- Konsumentinformation
- Utbildning
- Råd & Rön

* **Ej enskilda tvister, istället:**

1. Näringsidkaren
2. Den kommunala konsumentvägledaren
3. Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
Box 174, 101 23 STOCKHOLM
Tel: 08-783 17 00, www.arn.se

Exempel på vad vi gör på Internetområdet

- * **Tillsyn över lagar och regler**
marknadsföringslagen
distansavtalslagen
e-handelslagen
SPF:s branschregler
- * **Projekt**
Nationellt och internationellt samarbete
- * **Sprider kunskap**
Checklista för e-handel
www.konsumentverket.se under
”Internet & IT”

E-handel till konsument

* **Fördelar**

- Praktiskt och bekvämt
- Boende i glesbygd
- Hela världen som marknadsplats
- Prisjämförelser m.m.

* **Nackdelar**

- Oro för betalningen och personuppgifterna
- Tillkommande kostnader (frakt och retur)
- Sena eller uteblivna leveranser
- Bristande information

* **Tilliten måste öka!**

Hur tilliten kan öka

- * **En fungerande kundmottagning**
- * **Tydlig information om vilka olika betalningsätt som erbjuds**
- * **En personuppgiftspolicy**
- * **Tänk på att särskilda regler gäller till barn**

Mer information

På Konsumentverkets

webbplats

www.konsumentverket.se

hittar du mer information till

både konsument och handlare