



## Internet för alla – en väg till hållbar konsumtion och trygg marknad

### Nya möjligheter

Internet har öppnat helt nya möjligheter för konsumenterna.

- Snabb tillgång till produktinformation, (Konsumentverkets Köpguide och guide för köp av begagnade bilar eller leverantörernas hemsidor)
- Prisjämförelser (Konsumentverkets Elprisjämförelse, Pricerunner)
- Möjlighet att ta del av andra konsumenters omdömen om såväl produkter som leverantörer. (Cint, Pricerunner)
- E-handel över gränserna. (Köpa billigare varor från Tyskland)
- Köpråd och förköpsinformation
- Enklare kontakt med myndigheter och tjänsteföretag. (deklaration, anmälan av föräldradagar, bankärenden)

Det ser ut som en fantastisk tid för konsumenterna.

Men alla jublar inte. Framför allt inte de som får hem en stor räkning för en tjänst de inte beställt.

### Ett nytt konsumentproblem

Ny teknik ger nya möjligheter för innovativa bluffmakare. Internet har seglat upp som ett nytt konsumentproblem. År 2003 registrerade de kommunala konsumentvägledarna 98 000 klagomål. En tredjedel av dessa gällde hemelektronik, varav hälften handlade om Internet.

Internet står alltså för var sjätte konsumentproblem som når de kommunala konsumentvägledarna. Det är samma nivå som för hushållens tunga utgiftsposter boende eller bilar. De dominerande Internetproblemen är bluffakturor och modemkapning som stod för 64 procent, eller 11 500 av Internetklagomålen. Så sent som förra veckan fick Konsumentverket ett flertal samtal från konsumenter vars barn under helgen varit på snyggast.com och fått sina modem kapade och blivit kopplade till betalnummer på öarna Samoa och Vanatau.

Konsumentverket har utvecklat ett gratisprogram som skyddar mot modemkapning, bluffstopparen, som hittills i år hämtats från Konsumentverkets webbplats 50 000 gånger.

Det som händer vid modemkapning är att besökaren ovetandes luras att ladda hem ett program som styr modemmet och kopplar ner den uppringda förbindelsen för att istället ringa upp ett dyrt betalnummer eller utlandsnummer. Därefter kommer en stor räkning från tjänsteleverantören eller en teleoperatör. I början rörde det sig ofta om tjänster på porrsidor, men det har blivit allt vanligare att modemkapningen förekommer i samband med tjänster som riktar sig till barn och ungdomar, som spel och ringsignaler.

## **Två viktiga domar i marknadsdomstolen**

Två domar i marknadsdomstolen under 2004 har visat att Distansavtalslagen och E-handelslagen är tillämpliga på den här typen av Internetbluffar.

### **Trom Brom Srom**

Marknadsdomstolen fastställde i våras, 2004, att företaget TBS, Trom Brom Srom, inte hade rätt att skicka fakturor för uppkopplingar till bolagets Internettjänster i fall där konsumenten inte uttryckligen beställt dessa tjänster. Bolaget hade inte tillräckligt tydligt informerat om hur avtal kommer till stånd.

TBS installerade ett uppringningsprogram i användarens dator. Många gånger utan säkerhetsvarning, och om en sådan dök upp så var det omöjligt att läsa text och villkor utan att klicka ja till installation av programmet. Sen ringde datorn upp TBS egen modempool, konsumentens telefonnummer identifierades och konsumenten fick en dyr räkning för en tjänst som han eller hon inte beställt.

### **Callmedia**

Sommaren 2004 förbjöd marknadsdomstolen Callmedia att skicka fakturor till konsumenter för utnyttjande av tjänster som inte beställts. I detta fall var det andra företag som stod för tjänsterna. Callmedia verkade som operatör och hävdade att konsumenterna var betalningsskyldiga med stöd av Telias villkor för betalteletjänster. Domstolen ansåg att Callmedia var skyldiga att säkerställa att företaget inte medverkar till marknadsföring som strider mot e-handelslagen. Med marknadsföring menas här till exempel pop-up-rutor som förleder besökaren att av misstag eller omedvetet klicka i en ruta som startar en betaltjänst.

Dessa två domar har klarlagt rättsläget och visar att lagen sätter gränser för när konsumenten anses ha beställt en tjänst. Förhoppningsvis innebär domsluten början på slutet för den här

typen av bedrägeriliknande metoder. Vad gäller oönskad installation av program i din dator är rättsläget än så länge inte lika klart.

### **Slutsatsen av dessa domar är:**

#### **Köp via Internet ska ske genom Trestegsmodellen**

Domstolen ställde sig i Trom Brom Srom-domen bakom trestegsmodellen som finns i Svenska Postorderföreningens Branschregler. Det måste vara tydligt för konsumenten att han eller hon ingår ett avtal om köp.

Trestegs- eller treklicksmodellen säger att ett köp har gjorts när:

1. Köparen markerar sitt köpintresse med ett klick och får då möjlighet att läsa igenom beställning och villkor.
2. Köparen bekräftar med ett andra klick att han eller hon läst beställning och villkor.
3. Köparen bekräftar med ett tredje klick själva beställningen och accepterar avtalsvillkoren.

#### **Lagen kan inte kringgås via operatör**

Callmedia-domen visar att ett företag som erbjuder Internettjänster inte kan kringgå lagen genom att räkningen går via en operatör. Genom domen står det klart att en operatör är skyldig att se till att den som levererar eller marknadsför en tjänst över Internet följer e-handelslagen och bland annat ger sina kunder möjlighet att upptäcka och rätta till eventuella inmatningsfel när de gör sin beställning av en tjänst.

Bluffakturor och modemkapningar är problem som konsumenterna kan vända sig till Konsumentvägledare eller Konsumentverkets webbplats med, för att få handfasta råd om hur de ska göra.

”Skriv till företaget att du inte använt företagets tjänster...”

#### **Dator en komplex produkt**

Men vart vänder sig konsumenten när datorn på sitt iskallt sakliga sätt säger: ”Filen xxx kan inte öppnas, kontakta systemadministratören”

Jag vänder mig till vår IT-avdelning för jag har jobbdator, andra vänder sig till sina barn eller någon bekant som är duktig på datorer och har tid att offra några timmar eller värsta fall några kvällar. Vart vänder sig de som inte kan själva och inte känner någon som kan?

Vad ska konsumenten svara när brandväggen frågar om svchost.exe får hämta information på Internet? Är det bra eller dåligt? Många behärskar inte datorspråket och känner sig osäkra inför att ringa supporten. Datorn och Internet ställer krav på teknikkunskap hos användaren som inte liknar någon annan tjänst eller produkt som gör anspråk på att vända sig till hela befolkningen. Du riskerar att bli allt mer marginaliserad om du inte har tillgång till Internet. Där har vi utmaningen.

## Utmaningen

Den stora utmaningen är nu att göra Internet tillgängligt för allt. Det innebär:

- Att göra tekniklösningar så att datorn slipper ställa frågor som få vet hur de ska besvara.
- Att webbplatserna är uppbyggda efter standarder så att de är tillgängliga även för människor med funktionshinder.
- Att formulera spelregler som Internetaktörerna följer så att det är tryggt att vistas på nätet.
- Att bredbandsnäten når ut i hela Sverige.

## Visioner

Först då Internet blivit ett nät för alla kan vi se visionerna om Internet som en självklar del av samhället. Internet som ger konsumenterna tillgång till förbättrad samhällsservice, ett stort utbud av tjänster och varor, och möjlighet att genom kunskap och medvetna val påverka marknaden till utveckling av produkter som är säkra, miljöanpassade, prisvärda och etiska.

**Visionen om en hållbar konsumtion och trygg marknad.**

**Karin Lindell**

**GD Konsumentverket**