

nødvendigt at anerkende forbrugernes ret til privatlivets fred, navnlig med hensyn til visse særligt aggressive kommunikationsteknikker; der bør derfor fastsættes specifikke begrænsninger for anvendelsen af sådanne teknikker; medlemsstaterne bør træffe passende foranstaltninger for effektivt at beskytte de forbrugere, der ikke ønsker at blive kontaktet gennem visse former for kommunikation, mod sådanne henvendelser, uden at dette berører de særlige beskyttelsesforanstaltninger, forbrugeren har krav på ifølge fællesskabslovgivningen om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred;

- (18) det er vigtigt, at de grundlæggende bindende bestemmelser i dette direktiv, hvor det er hensigtsmæssigt, suppleres med frivillige aftaler mellem de berørte erhvervsdrivende i overensstemmelse med Kommissionens henstilling 92/295/EØF af 7. april 1992 vedrørende kutymeregler for forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg⁸⁾;
- (19) af hensyn til den bedst mulige forbrugerbeskyttelse er det vigtigt, at forbrugerne bliver fyldestgørende orienteret om dette direktivs bestemmelser og om eventuelle kutymeregler på dette område;
- (20) manglende overholdelse af bestemmelserne i dette direktiv kan påføre både forbrugere og konkurrerende virksomheder skade; der kan derfor fastsættes bestemmelser, der gør det muligt for offentlige organer eller deres repræsentanter eller for forbrugerorganisationer, der ifølge den nationale lovgivning har en berettiget interesse i at beskytte forbrugere, eller for erhvervsorganisationer, der har en berettiget interesse i at gribe ind, at overvåge anvendelsen af dette direktiv;
- (21) af hensyn til forbrugerbeskyttelse er det vigtigt at tage spørgsmålet om klager på tværs af grænserne op til behandling, så snart det er muligt; Kommissionen offentliggjorde den 14. februar 1996 en handlingsplan vedrørende forbrugernes klagemuligheder og bilæggelse af tvister på forbrugerområdet i det indre marked; denne plan indeholder specifikke initiativer til fremme af udenretslige former for sagsbe-

handling; der foreslås objektive kriterier (bilag II), der skal sikre en pålidelig sagsbehandling, og der fastsættes bestemmelser for anvendelsen af standardiserede reklamationer (bilag III);

- (22) forbrugeren behersker ikke teknikken i forbindelse med anvendelsen af ny teknologi; der skal derfor være mulighed for, at bevisbyrden kan påhvile leverandøren;
- (23) i visse tilfælde er der risiko for, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der gives i medfør af dette direktiv, ved at et tredjelandets lovgivning vælges som retsgrundlag for aftalen; der bør derfor i dette direktiv fastsættes regler, der tager sigte på at undgå denne risiko;
- (24) medlemsstaterne kan af hensyn til almenvellet indføre forbud mod markedsføring af visse varer og tjenesteydelser på deres område gennem aftaler vedrørende fjernsalg; dette forbud bør tage hensyn til de gældende fællesskabsregler; sådanne forbud gælder allerede bl.a. med hensyn til lægemidler efter Rådets direktiv 89/552/EØF af 3. oktober 1989 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne vedrørende udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed⁹⁾ og Rådets direktiv 92/28/EØF af 31. marts 1992 om reklame for humanmedicinske lægemidler¹⁰⁾ -

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er at tilnærme medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler vedrørende fjernsalg indgået mellem en forbruger og en leverandør.

Artikel 2

Definitioner

I dette direktiv forstås ved

- 1) aftale vedrørende fjernsalg: enhver aftale mellem en leverandør og en forbruger vedrørende varer eller tjenesteydelser, der er indgået som led i et system for varesalg eller levering af tjenesteydelser organiseret af leverandøren, som for den pågældende af-

⁸⁾ EFT nr. L 156 af 10. 6. 1992, s. 21.

⁹⁾ EFT nr. L 298 af 17. 10. 1989, s. 23.

¹⁰⁾ EFT nr. L 113 af 30. 4. 1992, s. 13.