

- (9) aftaler vedrørende fjernsalg er karakteriseret ved anvendelsen af en eller flere teknikker til fjernkommunikation; disse forskellige teknikker anvendes som led i et ordnet system med fjernsalg eller fjernydelser, uden at leverandøren og forbrugeren er til stede samtidig; den konstante udvikling af disse teknikker gør det umuligt at udarbejde en udtømmende fortegnelse; det er følgelig nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde på dette område selv for nye teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset omfang;
- (10) den samme transaktion, der omfatter flere på hinanden følgende operationer eller en række enkeltoperationer over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske beskrivelser afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater; bestemmelserne i dette direktiv kan ikke anvendes forskelligt afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater, med forbehold af medlemsstaternes anvendelse af artikel 14; det må derfor anses, at bestemmelserne i dette direktiv mindst skal være opfyldt ved den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer over en vis periode, som kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten denne operation eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler;
- (11) anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker bør ikke medføre en begrænsning af den information, der gives forbrugeren; der bør derfor fastsættes bestemmelser om, hvilke informationer der obligatorisk skal meddeles forbrugeren, uanset hvilken kommunikationsteknik der anvendes; formidlingen af information skal endvidere opfylde de øvrige relevante fællesskabsregler og navnlig Rådets direktiv 84/450/EØF af 10. september 1984 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om vildledende reklame²²⁾; hvis kravet om information fraviges, er det forbrugeren, der på grundlag af et skøn skal anmode om visse grundlæggende oplysninger, såsom leverandørens navn, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og pris;
- (12) i tilfælde af kommunikation pr. telefon bør forbrugeren have tilstrækkelige oplysninger i begyndelsen af samtalen til at afgøre, hvorvidt han ønsker at fortsætte;
- (13) den information, der formidles via visse elektroniske teknologier, har ofte en flygtig karakter, da den ikke modtages på et varigt medium; det er derfor påkrævet, at forbrugeren skriftligt i god tid modtager de informationer, der er nødvendige for at opfylde aftalens bestemmelser korrekt;
- (14) forbrugeren har i praksis ikke mulighed for at se varen eller få kendskab til tjenesteydelsens egenskaber, før aftalen indgås; der bør derfor indføres en fortrydelsesret, når andet ikke er fastsat i dette direktiv; for at denne ret ikke skal forblive rent formel, må forbrugeren eventuelle udgifter i denne forbindelse begrænses til de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen; fortrydelsesretten berører ikke forbrugeren rettigheder i henhold til national lovgivning, særlig ved modtagelsen af mangelfulde varer og tjenesteydelser eller varer og tjenesteydelser, som ikke svarer til beskrivelsen i tilbuddet; det er medlemsstaterne, der skal fastsætte de øvrige nærmere regler og betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten;
- (15) det er endvidere nødvendigt at fastsætte en frist for opfyldelse af aftalen, hvis dette ikke sker, når bestillingen afgives;
- (16) salgsfremmende teknikker, der går ud på at tilsende forbrugeren en vare eller levere ham en tjenesteydelse mod betaling uden forudgående bestilling eller udtrykkelig aftale herom, er uacceptable, medmindre der er tale om en erstatningsleverance;
- (17) artikel 8 og 10 i den europæiske konvention til beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder af 4. november 1950 bør tages i betragtning; det er 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.