



Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling

**RETNINGSLINIER FOR FORBRUGERBESKYTTELSE
I FORBINDELSE MED ELEKTRONISK HANDEL**

Dansk oversættelse af:

OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce

December 1999

Oversættelse foretaget af

Forbrugerstyrelsen

www.fs.dk

INDHOLD

PRÆAMBEL

BILAG RETNINGSLINJER

DEL ET ANVENDELSESOMRÅDE

DEL TO GENERELLE PRINCIPPER

- I. GENNEMSKUELIG OG EFFEKTIV BESKYTTELSE
- II. RIMELIG FORRETNINGS-, REKLAME- OG MARKEDSFØRINGS-PRAKSIS
- III. ELEKTRONISK VIDEREGIVELSE AF OPLYSNINGER
 - A. OPLYSNINGER OM VIRKSOMHEDEN
 - B. OPLYSNINGER OM VARER OG TJENESTEYDELSER
 - C. OPLYSNINGER OM TRANSAKTIONEN
- IV. BEKRÆFTELSESPROCEDUREN
- V. BETALING
- VI. KONFLIKTLØSNING OG AFHJÆLPNING
 - A. LOVVALG OG VÆRNETING
 - B. ALTERNATIV KONFLIKTLØSNING OG AFHJÆLPNING
- VII. PRIVATLIVETS FRED
- VIII. UDDANNELSE OG BEVIDSTHED

DEL TRE IMPLEMENTERING

DEL FIRE GLOBALT SAMARBEJDE

RETNINGSLINIER FOR FORBRUGERBESKYTTELSE

I FORBINDELSE MED ELEKTRONISK HANDEL

(vedtaget af Rådet under dets 96. møde den 9. december 1999)

Forbrugerlove, -politik og -praksis begrænser svigagtig, misvisende og uredelig markedsføringsskik. Den slags beskyttende foranstaltninger er uundværlige, ved opbygning af forbrugertillid og etablering af et mere ligeværdigt forhold mellem virksomheder og forbrugere i forretningstransaktioner.

Den naturlige internationale karakter af digitale netværk og computerteknologi, der udgør den elektroniske markedsplads, fordrer en global tilgang til forbrugerbeskyttelse som en del af en gennemsigtig og forudsigelig juridisk og selvregulerende ramme for elektronisk handel. Det globale netværksmiljø udfordrer det enkelte lands eller retsområdes mulighed for på tilfredsstillende vis at forholde sig til spørgsmål vedrørende forbrugerbeskyttelse i forbindelse med elektronisk handel. Forskellige nationale politikker kan hæmme udbredelsen af elektronisk handel, og som sådan kan disse spørgsmål om forbrugerbeskyttelse mest effektivt behandles gennem internationalt samråd og samarbejde. OECD-landenes regeringer har erkendt, at internationalt koordinerede indsatser kan være nødvendige for at udveksle information og etablere en generel forståelse for, hvordan man griber disse spørgsmål an.

Regeringerne opfordres til at bidrage til at fremme samfundsudviklingen og den økonomiske vækst på grundlag af nye netværksteknologier samt at forsyne deres borgere med en effektiv og gennemskelig forbrugerbeskyttelse ved elektronisk handel. Der eksisterer en række forbrugerbeskyttelseslove, der regulerer forretningsmetoder. Mange af OECD's medlemslande har påbegyndt en gennemgang af deres eksisterende forbrugerbeskyttelseslovgivning og praksis for at afgøre, hvorvidt ændringer er nødvendige for at indpasse de enestående aspekter ved elektronisk handel. Medlemslandene undersøger også måder, hvorpå en selvregulerende indsats kan være med til at yde en effektiv og rimelig forbrugerbeskyttelse i den sammenhæng. At nå disse mål kræver indsigt og bidrag fra hele det civile samfund, og alle disse initiativer bør være en del af den globale indsats blandt regeringer, virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter.

I april 1998 påbegyndte OECD's Forbrugerkomité udarbejdelsen af et sæt generelle retningslinier, til beskyttelse af forbrugere, som handler elektronisk, uden at skabe handelshindringer. Disse retningslinier er en anbefaling til regeringer, virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter om de væsentligste elementer i en effektiv forbrugerbeskyttelse ved elektronisk handel. Intet i disse anbefalinger bør dog forhindre nogen i at gå videre og bør heller ikke udelukke medlemslandene fra at opretholde eller vedtage strengere bestemmelser til beskyttelse af forbrugere, der handler elektronisk. Formålet med retningslinierne er i særdeleshed at give en ramme og et sæt principper som en hjælp til:

- i) regeringerne til at gennemgå, formulere og gennemføre forbruger- og lovhåndhævelsespolitikker, - praksis og -bestemmelser, såfremt det er nødvendigt for en effektiv forbrugerbeskyttelse i forbindelse med elektronisk handel;
- ii) erhvervsorganisationer, forbrugergrupper og selvstyrende organer ved at give vejledning om de væsentligste elementer i en effektiv forbrugerbeskyttelse, der bør tages i betragtning ved gennemgang, formulering eller implementering af selvregulerende ordninger inden for elektronisk handel; og
- iii) individuelle virksomheder og forbrugere involveret i elektronisk handel ved at give klar vejledning om de væsentligste elementer i relation til oplysninger og rimelige forretningsmetoder, som virksomheder bør tilbyde, og forbrugere bør forvente i forbindelse med elektronisk handel.

I lyset af ovenstående vil

RÅDET

Under hensyntagen til artikel 5 b) i Konventionen om Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling af 14. december 1960

Under hensyntagen til Ministererklæringen om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med elektronisk handel af 8.-9. oktober 1998 [C(98)177 (bilag 2)];

Under hensyntagen til Rådets anbefaling om retningslinier for beskyttelse af privatlivets fred og videregivelse af personlige oplysninger på tværs af grænserne af 23. september 1980 [C(80)58(Final)], og

Ministererklæringen om beskyttelse af privatlivets fred på globale netværk af 8.-9. oktober [C(98)177 (bilag 1)];

Under hensyntagen til Ministererklæringen om autentificering ved elektronisk handel af 8.-9. oktober 1998 [C(98)177 (bilag 3)];

Under henvisning til Rådets anbefaling om retningslinier for informationssystemers sikkerhed af 26.-27. november 1992 [C(92)188/FINAL], og OECD's anbefaling om retningslinier for krypteringspolitik af 27. marts 1997 [C(97)62/FINAL];

I erkendelse af, at elektronisk handel kan give forbrugerne nye og væsentlige fordele, herunder bekvemmelighed, adgang til en stort udbud af varer og tjenesteydelser samt muligheden for at indsamle og sammenligne oplysninger om varer og tjenesteydelser;

I erkendelse af, at elektronisk handel har visse specielle egenskaber, såsom at virksomheder og forbrugere let og hurtigt kan kommunikere om varer og tjenesteydelser og indgå handler på tværs af landegrænser. Da dette kan skabe samhandelssituationer, som er

ukendte for forbrugerne, og som kan bringe deres interesser i fare, er det af stigende vigtighed for forbrugere og virksomheder at være informeret om og opmærksomme på deres rettigheder og forpligtelser på den elektroniske markedsplads;

I erkendelse af, at reglerne om lovvalg og værneting i forbrugersammenhæng kunne få konsekvenser for en lang række forhold inden for elektronisk handel, ligesom reglerne om lovvalg og værneting i andre sammenhænge kunne have konsekvenser for forbrugerbeskyttelse;

I erkendelse af, at forbrugernes tillid til elektronisk handel forøges ved en fortsat udvikling af gennemskuelige og effektive forbrugerbeskyttelsesmekanismer, der begrænser enhver svigagtig, misvisende og illoyal erhvervsmæssig adfærd på de elektroniske net;

I betragtning af, at elektronisk handel bør være åben og tilgængelig for alle forbrugere; og

I betragtning af, at regeringer, virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter bør være specielt opmærksomme på udviklingen af effektive systemer til konfliktløsning på tværs af grænser;

ANBEFALER, AT MEDLEMSLANDENE:

Tager de nødvendige skridt for at implementere de relevante afsnit af retningslinierne indeholdt i bilaget til denne anbefaling;

Udbreder disse retningslinier bredt til alle relevante ministerier og offentlige styrelser, til erhvervsbrancher, der benytter elektronisk handel, til forbrugerrepræsentanter, til medierne, til uddannelsesinstitutioner og til andre relevante almene interessegrupper;

Opmuntrer virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter til at spille en aktiv rolle for at fremme implementeringen af disse retningslinier internationalt, nationalt og lokalt;

Opmuntrer regeringer, virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter til at deltage i og behandle anbefalingerne fra igangværende undersøgelser af regler om lovvalg og værneting;

Opfordrer ikke-medlemslande til at tage højde for indholdet i disse anbefalinger, når de gennemgår deres forbrugerpolitik, -initiativer og -bestemmelser;

Konsulterer, samarbejder og letter informationsudvekslingen mellem sig selv og ikke-medlemslande samt virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter på såvel nationalt som internationalt plan for at yde en effektiv forbrugerbeskyttelse i forbindelse med elektronisk handel i overensstemmelse med retningslinierne;

Implementerer retningslinierne på en måde, der opfordrer til udvikling af nye forretningsmodeller og brug af teknologi til forbrugernes fordel, og opfordrer forbrugere til at drage nytte af ethvert værktøj, de har til rådighed, for at styrke deres position som købere; og

PÅLÆGGER

Forbrugerkomitéen at udveksle information om fremskridt og erfaringer med hensyn til implementeringen af denne anbefaling, gennemgå sådanne informationer og melde tilbage til Rådet senest år 2002 og derefter efter behov.

BILAG RETNINGSLINIER

DEL ET

ANVENDELSESOMRÅDE

Disse retningslinier gælder kun for elektronisk handel fra virksomhed til forbruger og ikke for transaktioner mellem virksomheder.

DEL TO

GENERELLE PRINCIPPER

I. GENNEMSKUELIG OG EFFEKTIV BESKYTTELSE

Forbrugere, der benytter sig af elektronisk handel, bør tilbydes gennemskuelig og effektiv forbrugerbeskyttelse, som ikke er under niveauet for den beskyttelse, de tilbydes ved andre former for handel.

Regeringer, virksomheder, forbrugere og deres repræsentanter bør samarbejde om at opnå en sådan beskyttelse og fastlægge, hvilke ændringer der måtte være nødvendige for at tage højde for de specielle omstændigheder ved elektronisk handel.

II. RIMELIG FORRETNINGS-, REKLAME- OG MARKEDSFØRINGSPRAKSIS

Virksomheder, der driver elektronisk handel, bør tage passende hensyn til forbrugernes interesser og handle i overensstemmelse med rimelig forretnings-, reklame- og markedsføringspraksis.

Virksomhederne bør ikke komme med eller undgå tilkendegivelser eller involvere sig i nogen praksis, som sandsynligvis vil være vildledende, misvisende, svigagtig eller urimelig.

Virksomheder, der sælger, reklamerer for eller markedsfører varer og tjenesteydelser over for forbrugere, bør ikke involvere sig i nogen praksis, som vil påføre forbrugerne en urimelig skadesrisiko.

Når virksomhederne stiller oplysninger om sig selv eller deres varer og tjenesteydelser til

rådighed, bør de give disse oplysninger på en klar, utvetydig, præcis og lettilgængelig måde.

Virksomhederne bør følge egne tilkendegivelser om politik eller praksis vedrørende deres transaktioner over for forbrugerne.

Virksomhederne bør tage den elektroniske handels globale karakter i betragtning og om muligt forholde sig til de forskellige lovgivningsmæssige forhold på de markeder, de henvender sig til.

Virksomhederne bør ikke udnytte den elektroniske handels specielle egenskaber til at skjule deres faktiske identitet eller fysiske placering eller til at undlade at følge standarder for forbrugerbeskyttelse og/eller relevante håndhævelsesmekanismer.

Virksomhederne bør ikke gøre brug af urimelige kontraktvilkår.

Reklamer og markedsføring skal være let genkendelige som sådanne.

I reklamer og markedsføring bør man anføre den virksomhed, der markedsføres eller reklameres for, såfremt undladelse heraf ville være vildledende.

Virksomhederne bør være i stand til at dokumentere enhver eksplicit eller implicit tilkendegivelse, så længe tilkendegivelsen står ved magt og for en rimelig periode derefter.

Virksomhederne bør udvikle og implementere effektive og letanvendelige procedurer, der giver forbrugerne mulighed for at vælge, om de ønsker at modtage uopfordret kommerciel elektronisk post.

Når forbrugere har anført, at de ikke ønsker at modtage uopfordret kommerciel elektronisk post, skal dette respekteres.

I en række lande er uopfordret kommerciel elektronisk post underlagt særlige juridiske eller selvregulerende krav.

Virksomhederne bør tage specielle hensyn i forbindelse med reklame og markedsføring rettet mod børn, ældre og alvorligt syge samt andre, der måske ikke er i stand til fuldt ud at forstå de oplysninger, de præsenteres for.

III. ELEKTRONISK VIDEREGIVELSE AF OPLYSNINGER

A. OPLYSNINGER OM VIRKSOMHEDEN

Virksomheder, der driver elektronisk handel med forbrugere, bør give præcise, klare og let tilgængelige oplysninger om sig selv, der mindst er tilstrækkelige til:

- i) at identificere virksomheden - herunder virksomhedens juridiske navn og handelsnavn, virksomhedens geografiske hovedforretningssted, e-mailadresse eller en anden måde, hvorpå den kan kontaktes elektronisk, eller telefonnummer samt evt. hjemstedsadresse og eventuelle relevante offentlige registrerings- eller bevillingsnumre.

- ii) omgående, let og effektiv kommunikation mellem forbruger og virksomhed;
- iii) passende og effektiv konfliktløsning;
- iv) forkyndelse af sagsanlæg; og
- v) at embedsmænd med ansvar for retshåndhævelse eller kontrol kan lokalisere virksomheden.

Når en virksomhed offentliggør, at den er medlem af en relevant selvstyrende ordning, brancheorganisation, konfliktløsningsorganisation eller et andet certificeringsorgan, bør virksomheden give forbrugerne relevante oplysninger om kontaktadresse, samt hvorledes man let får bekræftet det pågældende medlemskab og oplysninger om certificeringsorganets relevante regelsæt og praksis.

B. OPLYSNINGER OM VARER OG TJENESTEYDELSER

Virksomheder, der driver elektronisk handel med forbrugere, bør give præcise og let tilgængelige oplysninger om de tilbudte varer og tjenesteydelser, så forbrugerne er tilstrækkeligt informerede til at kunne træffe en beslutning om, hvorvidt de ønsker at gennemføre handlen, og oplysningerne skal være givet på en måde, der gør det muligt for forbrugerne at bevare præcise optegnelser over disse oplysninger.

C. OPLYSNINGER OM TRANSAKTIONEN

Virksomheder, der driver elektronisk handel, bør give tilstrækkelige oplysninger om de med handlen forbundne vilkår, betingelser og omkostninger, så forbrugerne er tilstrækkeligt informerede til at kunne træffe en beslutning, om hvorvidt de ønsker at gennemføre handlen.

Disse oplysninger skal være tydelige, præcise, let tilgængelige og gives på en måde, så forbrugerne får tilstrækkelig mulighed for at gennemgå dem, før handlen indgås.

Når der er mulighed for at gennemføre handlen på flere sprog, bør virksomheden gøre alle oplysninger, der er nødvendige for at forbrugerne er tilstrækkeligt informerede til at kunne træffe en beslutning om handlen, tilgængelige på de pågældende sprog.

Virksomhederne bør give forbrugerne en klar og fuldstændig tekst med alle handlens relevante vilkår og betingelser på en måde, der gør det muligt for forbrugerne at få og bevare præcise optegnelser over disse oplysninger.

Når det er relevant og passende, handlen taget i betragtning, bør oplysningerne omfatte følgende:

- i) specifikation af de samlede omkostninger, som virksomheden opkræver og/eller pålægger;
- ii) meddelelse om andre omkostninger, som normalt skal betales af forbrugeren, men som ikke opkræves og/eller pålægges af virksomheden;

- iii) leverings- og opfyldelsesbetingelser;
- iv) betalingsbetingelser og -måde;
- v) salgsrestriktioner, -begrænsninger eller -betingelser, såsom godkendelse fra forældre/værge og geografiske eller tidsmæssige restriktioner;
- vi) anvisninger om korrekt anvendelse, herunder sikkerheds- og sundhedsforskrifter;
- vii) oplysninger om mulig service efter salget;
- viii) specifikation af og betingelser vedrørende tilbagekaldelses-, ophævelses-, retur- ombytnings-, fortrydelses- og/eller refusionspolitik; og
- ix) ydede garantier.

Den anvendte valuta bør anføres i alle oplysninger vedrørende omkostninger.

IV. BEKRÆFTELSESPROCESSEN

For at undgå tvetydighed om forbrugerens intentioner om at foretage et køb, bør forbrugeren, før handlen indgås, have mulighed for præcist at identificere de varer og tjenesteydelser, som han eller hun ønsker at købe; identificere og rette evt. fejl eller justere ordren; give et informeret og bevidst samtykke til købet; og fremskaffe fuldstændige og præcise optegnelser over transaktionen.

Forbrugeren skal kunne annullere transaktionen, inden handlen indgås.

V. BETALING

Forbrugerne bør tilbydes letanvendelige, sikre betalingsmåder samt oplysninger om sikkerhedsniveauet ved disse måder.

Begrænsning af ansvaret for uberettiget eller svigagtig anvendelse af betalingssystemer og mekanismer til tilbageføring af poster er væsentlige elementer, der forøger forbrugernes tillid, og man bør fortsat udvikle dem og opmuntre til brugen af dem i sammenhæng med elektronisk handel.

VI. KONFLIKTLØSNING OG AFHJÆLPNING

A. LOVVALG OG VÆRNETING

Transaktioner fra virksomhed til forbruger på tværs af landegrænser er, uanset om de udføres elektronisk eller på anden vis, underlagt den eksisterende ramme for lovvalg og værneting.

Elektronisk handel udgør en udfordring for disse eksisterende rammer. Det bør derfor

overvejes, hvorvidt den eksisterende ramme for lovvalg og værneting bør ændres eller anvendes på en anden måde for at sikre effektiv og gennemskuelig forbrugerbeskyttelse i sammenhæng med fortsat vækst inden for elektronisk handel.

Ved overvejelsen af, hvorvidt man skal tilpasse den eksisterende ramme, bør regeringerne forsøge at sikre, at rammerne er rimelige for forbrugere og virksomheder, at de formidler elektronisk handel, giver forbrugerne et beskyttelsesniveau, der ikke er lavere end det, de har ved andre former for handel, og giver forbrugerne en meningsfyldt adgang til rimelig og rettidig konfliktløsning og afhjælpning uden urimelige omkostninger og urimeligt besvær.

B. ALTERNATIV KONFLIKTLØSNING OG AFHJÆLPNING

Forbrugerne bør have en meningsfuld adgang til rimelig og hurtig alternativ konfliktløsning og afhjælpning uden urimelige omkostninger og urimeligt besvær.

Virksomheder, forbrugerrepræsentanter og regeringer bør samarbejde om fortsat at anvende og udvikle rimelige, effektive og gennemskuelige selvregulerende politikker og procedurer mv., herunder alternative konfliktløsningsmekanismer, til at behandle forbrugerklager og løse forbrugerkonflikter, der er opstået som følge af elektronisk handel fra virksomhed til forbruger, særligt med henblik på følgende:

- i) Virksomhederne og forbrugerrepræsentanterne bør fortsat etablere rimelige, effektive og gennemskuelige interne mekanismer til at behandle og besvare forbrugerklager og -problemer hurtigt og på en rimelig måde og uden urimelige omkostninger eller urimeligt besvær for forbrugeren. Forbrugerne bør opfordres til at drage fordel af sådanne mekanismer.
- ii) Virksomhederne og forbrugerrepræsentanterne bør fortsat i samarbejde etablere selvregulerende ordninger til at behandle forbrugerklager og hjælpe forbrugerne med at løse konflikter, der er opstået som følge af elektronisk handel fra virksomhed til forbruger.
- iii) Virksomhederne, forbrugerrepræsentanterne og de offentlige myndigheder bør fortsat i samarbejde tilbyde forbrugerne muligheden for alternative konfliktløsningsmekanismer, der giver en effektiv løsning på en konflikt hurtigt og på en rimelig måde og uden urimelige omkostninger eller urimeligt besvær for forbrugeren.
- iv) Når ovenstående implementeres, bør virksomhederne, forbrugerrepræsentanterne og regeringerne præstere nytænkning ved anvendelse af informationsteknologien og bruge den til at øge forbrugerbevidsthed og valgfrihed.

Desuden er yderligere undersøgelser nødvendige for at opfylde formålet i afsnit VI på internationalt plan.

VII. PRIVATLIVETS FRED

Elektronisk handel fra virksomhed til forbruger bør gennemføres i overensstemmelse med de anerkendte principper om privatlivets fred i OECD's Retningslinier for Beskyttelse af

Privatlivets Fred og Videregivelse af Personlige Oplysninger på Tværs af Grænserne (1980) og tage OECD's Ministererklæring om Beskyttelse af Privatlivets Fred på Globale Netværk (1998) i betragtning for at yde en passende og effektiv forbrugerbeskyttelse.

VIII. UDDANNELSE OG BEVIDSTHED

Regeringer, virksomheder og forbrugerrepræsentanter bør samarbejde om at uddanne forbrugerne i brugen af elektronisk handel, at fremme informeret beslutningstagning hos forbrugere, der handler elektronisk; og at øge bevidstheden hos virksomheder og forbrugere om de forbrugerbeskyttelsesrammer, der gælder for deres aktiviteter direkte på de elektroniske net.

Regeringerne, virksomhederne, medierne, uddannelsesinstitutionerne og forbrugerrepræsentanterne bør benytte sig af alle effektive midler til at uddanne forbrugere og virksomheder, herunder de nyeste teknikker muliggjort af de globale netværk.

Regeringer og forbrugerrepræsentanter bør samarbejde med virksomhederne om at give oplysninger til forbrugere og virksomheder over hele verden om relevante forbrugerbeskyttelseslove og muligheder for afhjælpning på en let tilgængelig og forståelig måde.

DEL TRE

IMPLEMENTERING

For at nå målet med denne anbefaling bør medlemslandene på nationalt og internationalt plan og i samarbejde med virksomheder, forbrugere og disses repræsentanter:

- a) gennemgå og om nødvendigt fremme selvregulerende praksis og/eller vedtage eller tilpasse lovgivning og praksis, så sådan lovgivning og praksis gælder for elektronisk handel, og i den forbindelse tage de teknologiske principper og mediets neutralitet i betragtning,
- b) opmuntre til, at der sker en fortsat styring fra den private sektors side, som indbefatter forbrugerrepræsentanters deltagelse i udviklingen af effektive selvreguleringsmekanismer, der indeholder specifikke, materielle regler for konfliktløsning og overensstemmelsesmekanismer.
- c) opmuntre til, at den private sektor fortsat går i spidsen med udvikling af teknologi som et redskab til at beskytte og give beføjelser til forbrugerne;
- d) fremme eksistensen af, formålet med og indholdet af Retningslinierne så vidt muligt og opmuntre til brugen af dem; og
- e) formidle forbrugernes mulighed for både at få lettere adgang til forbrugeroplysende materiale og at indsende klager vedrørende elektronisk handel.

DEL FIRE

GLOBALT SAMARBEJDE

For at fremme effektiv forbrugerbeskyttelse inden for global elektronisk handel bør medlemslandene:

- formidle kommunikation, samarbejde og, hvis det er relevant, udvikling og gennemførelse af fælles initiativer på internationalt plan blandt virksomheder, forbrugerrepræsentanter og regeringer;
- samarbejde på det relevante internationale plan gennem deres juridiske, kontrollerende og retshåndhævende myndigheder ved informationsudveksling, koordinering, kommunikation og fælles handling for at bekæmpe svigagtig, misvisende og urimelig erhvervsmæssig adfærd på tværs af grænser,
- gøre brug af eksisterende internationale netværk og indgå bilaterale og/eller multilaterale aftaler eller andre ordninger, hvis det er nødvendigt og passende for at realisere et sådant samarbejde;
- arbejde hen imod opnåelse af enighed på såvel nationalt som internationalt plan om elementær forbrugerbeskyttelse for at fremme målet med at øge forbrugertillid, sikre forudsigelighed for virksomhederne og beskytte forbrugerne;
- samarbejde om og arbejde herimod udviklingen af aftaler eller andre ordninger for gensidig anerkendelse og håndhævelse af domme afsagt som følge af tvistigheder mellem forbrugere og virksomheder og domme afsagt som følge af lovhåndhævelsesmæssige skridt taget med det formål at bekæmpe svigagtig, misvisende og urimelig forretningsmæssig adfærd.