

歐洲聯盟：遠距契約之消費者 保護指令

歐盟 97/7 號指令
397L0007

歐洲議會及歐洲理事會於 1997 年 5 月 20 日制定有關遠距契約之消費者保護的 97/7/EC 指令

-理事會與歐洲議會對第六條第一項所為之聲明

-執委會對第三條第一項第一個縮排所為之聲明

歐洲公報 L144，一九九七年四月六日頁十九至二七

本文：

「歐洲議會及歐洲理事會於 1997 年 5 月 20 日制定有關遠距契約之消費者保護的 97/7/EC 指令」

歐洲議會及理事會

基於歐洲共同體條約，特別是第 100a 條之規定，

COUNCIL DIRECTIVE

397I0007

Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz - Erklärung des Rates und des Parlaments zu Artikel 6 Absatz 1 - Erklärung der Kommission zu Artikel 3 Absatz 1 erster Gedankenstrich
Amtsblatt Nr. L 144 vom 04/06/1997 S. 0019 - 0027

Text:

RICHTLINIE 97/7/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz
DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION -

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 100a,

基於執委會所提出之建議¹

基於經濟暨社會委員會之意見²，

依歐洲共同體條約第 189b 條³所規定之程序，

並依據調解委員會於 1996 年 11 月 27 日所認可之共同草案，
並衡量以下的因素：

- (1) 在為了實現歐盟共同市場目標之範圍內，應採取可行的漸進整合措施。
- (2) 貨品與勞務的自由流通不僅涉及商業貿易，它同時也與個人有著密切的關係。對於其他會員國的消費者而言，貨品與勞務的自由流通意味著他與該國的國民享有相同取得貨品的條件。

(3) 就如同執委會在給理事會的一份名為「邁向貿易的內部

1 歐洲公報 No C 156 一九九二年六月二十三日，頁十四以及歐洲公報 No C 308 一九九三年十一月十五日。

2 歐洲公報 No C 19，一九九三年一月二十五日，頁一一一。

3 一九九三年五月二十六日歐洲議會之意見（歐洲公報 No C 176，一九九三年六月二十八日，頁九五），一九九五年六月二十九日理事會之共同意見（歐洲公報 No C 288，一九九五年十月三十日，頁一）以及一九九五年十二月三十一日歐洲議會之決議（歐洲公報 No C 17，一九九六年一月二十二日，頁五一）。一九九七年一月十六日歐洲議會之決議以及一九九七年一月二十日理事會決定。

auf Vorschlag der Kommission¹，

nach Stellungnahme des Wirtschafts- und Sozialausschusses²，
gemäß dem Verfahren des Artikels 189b des Vertrags³，aufgrund des am 27. November 1996 vom Vermittlungsausschuß gebilligten gemeinsamen Entwurfs，in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Im Rahmen der Verwirklichung der Ziele des Binnenmarkts sind geeignete Maßnahmen zu dessen schrittweiser Festigung zu ergreifen.
- (2) Der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen betrifft nicht nur den gewerblichen Handel，sondern auch Privatpersonen. Er bedeutet für den Verbraucher，daß dieser zu den Gütern und Dienstleistungen eines anderen Mitgliedstaats zu den gleichen Bedingungen Zugang hat wie die Bevölkerung dieses Staates.

(3) Die Vollendung des Binnenmarkts kann für den Ver-

1 ABl. Nr. C 156 vom 23. 6. 1992，S. 14 und ABl. Nr. C 308 vom 15. 11. 1993，S. 18.

2 ABl. Nr. C 19 vom 25. 1. 1993，S. 111.

3 Stellungnahme des Europäischen Parlaments vom 26. Mai 1993 (ABl. Nr. C 176 vom 28. 6. 1993，S. 95)，gemeinsamer Standpunkt des Rates vom 29. Juni 1995 (ABl. Nr. C 288 vom 30. 10. 1995，S. 1) und Beschluß des Europäischen Parlaments vom 13. Dezember 1995 (ABl. Nr. C 17 vom 22. 1. 1996，S. 51). Entscheidung des Europäischen Parlaments vom 16. Januar 1997 und Entscheidung des Rates vom 20. Januar 1997.

共同市場的大道」文件中所提到的，歐盟共同市場的建立，對消費者而言，特別可以從超越國界的遠距銷售中看到明顯的結果。要維持一個能夠完全發揮功能的內部共同市場所不可或缺的是，要讓消費者能夠與在他國家以外的企業進行交易，即便該企業在消費者所住的國家中設有分公司，亦然。

- (4) 由於先進科技的引進，消費者可以獲得愈來愈多整個歐體有關供給的資訊以及各種訂貨的可能性。有些會員國甚至已經訂定了各種完全不同或是部份歧異的有關遠距銷售的消費者保護法規，並對於共同市場內之企業競爭造成負面的影響。因此建議，就這部份，有必要在共同體的層面上制定一個最低限度的共同規範。
- (5) 依歐體理事會在 1975 年 4 月 14 日所決議之歐洲經濟共同體關於消費者保護及資訊政策的準備計畫⁴中，其附件第 18 及 19 點曾提到，有必要保護商品或勞務的購買者免於受到未訂購商品的付款要求並免於受到高壓推銷手

4 歐洲公報 No C 92，一九七五年四月二十五日，頁一。

braucher besonders im grenzüberschreitenden Fernabsatz sichtbar zum Ausdruck kommen, wie dies unter anderem in der Mitteilung der Kommission an den Rat "Auf dem Weg zu einem Binnenmarkt für den Handel" festgestellt wurde. Es ist für das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts unabdingbar, daß der Verbraucher sich an ein Unternehmen außerhalb seines Landes wenden kann, auch wenn dieses Unternehmen über eine Filiale in dem Land verfügt, in dem der Verbraucher lebt.

- (4) Mit der Einführung neuer Technologien erhalten die Verbraucher einen immer besseren Überblick über das Angebot in der ganzen Gemeinschaft und zahlreiche neue Möglichkeiten, Bestellungen zu tätigen. Einige Mitgliedstaaten haben bereits unterschiedliche oder abweichende Verbraucherschutzbestimmungen für den Fernabsatz erlassen, was negative Auswirkungen auf den Wettbewerb zwischen den Unternehmen im Binnenmarkt zur Folge hat. Es ist daher geboten, auf Gemeinschaftsebene eine Mindestzahl gemeinsamer Regeln in diesem Bereich einzuführen.
- (5) Unter den Nummern 18 und 19 des Anhangs zur Entscheidung des Rates vom 14. April 1975 über das erste Programm der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft für eine Politik zum Schutz und zur Information der Verbraucher⁴ wird von der Notwendigkeit ges-prochen,

4 ABl. Nr. C 92 vom 25. 4. 1975, S. 1.

法的干擾。

- (6) 在一份由歐體執委會給理事會，並由理事會於 1986 年 6 月 23 日所通過的「消費者保護政策的新動力」⁵的文件中，其中第 33 點曾說明，理事會將提出使用先進資訊科技的建議，以便讓消費者能夠直接從家裡向供應商訂貨。
- (7) 理事會在一份 1989 年 11 月 9 日未來關於促進消費者保護政策的優先順序⁶的決議中，要求歐體執委會，對於該決議之附件所提及之事項，應特別加強辦理。在該附件中提到了可用來實現遠距交易的新技术。歐體執委會遂根據此一決議擬定一項「歐洲經濟共同體消費者保護政策的三年計畫(1990-1992)」；在該計畫中就規定了，要制定一項與此相關的指令。
- (8) 有關在遠距銷售的契約中應使用何種語言的問題，是屬

5 歐洲公報 No C 167，一九八六年七月五日，頁一。

6 歐洲公報 No C 294，一九八九年十一月二十二日，頁一。

die Käufer von Gütern oder Dienstleistungen vor der Forderung nach Zahlung nicht bestellter Waren und vor aggressiven Verkaufsmethoden zu schützen.

- (6) In der Mitteilung der Kommission an den Rat mit dem Titel "Neuer Impuls für die Verbraucherschutzpolitik", die durch die Entschließung des Rates vom 23. Juni 1986⁵ gebilligt wurde, wird unter Nummer 33 erklärt, daß die Kommission Vorschläge zur Verwendung neuer Informationstechnologien unterbreiten wird, die es den Verbrauchern ermöglichen, Bestellungen an einen Lieferer von zu Hause aus zu tätigen.
- (7) In der Entschließung des Rates vom 9. November 1989 über künftige Prioritäten bei der Neubelebung der Verbraucherschutzpolitik⁶ wird die Kommission aufgefordert, ihre Bemühungen vor allem auf die im Anhang der Entschließung angegebenen Bereiche zu konzentrieren. In diesem Anhang werden die neuen Technologien, die den Fernabsatz ermöglichen, erwähnt. Die Kommission ist dieser Entschließung durch die Annahme eines "Dreijahresplans für die Verbraucherpolitik in der EWG (1990-1992)" nachgekommen; dieser Plan sieht die Verabschiedung einer diesbezüglichen Richtlinie vor.
- (8) Die Frage, welche Sprachen bei Vertragsabschlüssen im

5 ABl. Nr. C 167 vom 5. 7. 1986, S. 1.

6 ABl. Nr. C 294 vom 22. 11. 1989, S. 1.

於各會員國的權限。

- (9) 遠距契約的簽訂，其特色就是使用一種或多種遠距通訊工具。而這些不同通訊工具是在賣方或勞務提供者與消費者沒有同時在場的情形下，被用來做為專為遠距銷售所設計的經銷或服務系統的一部份。由於這些通訊工具的持續發展，因此無法在清單上窮盡列舉這些技術項目；也正因為如此，才更有必要將一些必要的原則，當然也包括那些較少使用到的，加以規定。
- (10) 這類的交易，包括在某一特定的時期內所發生的持續的或一系列各自獨立活動的交易，從法律的角度來看，是可以依據個別會員國的法律規定而作不同的類型規劃。但是本指令的規定，除了第 14 條的規定外，不得因為各會員國的規定不同而有不同的適用。因此可以認為，一旦這個一系列持續的或是一系列各自獨立活動中的第一個活動發生的時候，並且這些活動在某一特定的時期可被視為一個整體的話，則此時就應適用本指令之規定，而不論這個活動或這些系列的活動是做為單一的契約內容或連續但各自獨立的契約內容。

Fernabsatz zu verwenden sind, fällt in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten.

- (9) Der Abschluß von Verträgen im Fernabsatz ist durch die Verwendung einer oder mehrerer Fernkommunikationstechniken gekennzeichnet. Diese verschiedenen Techniken werden im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems ohne gleichzeitige Anwesenheit des Lieferers oder Dienstleistungserbringers und des Verbrauchers eingesetzt. Aufgrund ihrer ständigen Weiterentwicklung können diese Techniken nicht in einer erschöpfenden Liste erfaßt werden; es ist daher notwendig, brauchbare Prinzipien auch für die wenig verwendeten unter ihnen festzulegen.
- (10) Dieselbe Transaktion, die sukzessive Vorgänge oder eine Reihe von getrennten Vorgängen, die sich über einen bestimmten Zeitraum erstrecken, umfaßt, kann je nach Gesetzeslage in den Mitgliedstaaten in rechtlicher Hinsicht unterschiedlich ausgestaltet sein. Die Bestimmungen dieser Richtlinie können - vorbehaltlich der Inanspruchnahme von Artikel 14 - nicht unterschiedlich je nach den Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten angewandt werden. Es erscheint deshalb angebracht, daß den Bestimmungen der Richtlinie zumindest zu dem Zeitpunkt nachgekommen werden muß, zu dem der erste einer Reihe von sukzessiven Vorgängen oder der erste einer Reihe von getrennten Vorgängen erfolgt, die sich

(11) 不得因為使用這些遠距通訊工具而導致提供給消費者的資訊有所減縮。因此不論所使用的通訊工具為何，就消費者一定要被告知的資訊，都有必要加以確定。除此之外，這些資訊的傳輸也應該符合歐體其他相關法令的規定，特別是理事會在 1984 年 9 月 10 日制定一份「關於在不實廣告領域、各會員國應各自對其法律與行政法規進行調和之 84/450/EWG 號指令」⁷。假使有些資料是可以例外處理而無傳送義務的，則應交由消費者自行決定，而消費者也可以依自己的選擇要求一些特定的基本資料，例如像是供貨人的身分、貨品或是勞務的主要性質與價格。

(12) 在利用電話的情形，應該讓消費者在一開始談話的時候就得知足夠的資訊，以便其決定是否要繼續此一談話。

⁷ 歐洲公報 No L 250，一九八四年九月十九日，頁十七。

über einen bestimmten Zeitraum erstrecken und als ein Gesamtvorgang gelten können, und zwar ungeachtet, ob dieser Vorgang oder diese Reihe von Vorgängen Gegenstand eines einzigen Vertrags oder aufeinanderfolgender getrennter Verträge ist.

(11) Die Verwendung dieser Techniken darf nicht zu einer Verringerung der dem Verbraucher vermittelten Informationen führen. Es sind daher die Informationen festzulegen, die dem Verbraucher unabhängig von der verwendeten Kommunikationstechnik zwingend übermittelt werden müssen. Außerdem muß die Übermittlung dieser Informationen entsprechend den sonstigen einschlägigen Gemeinschaftsvorschriften erfolgen, und zwar insbesondere gemäß der Richtlinie 84/450/EWG des Rates vom 10. September 1984 über die Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten auf dem Gebiet der irreführenden Werbung⁷. Falls Ausnahmen von der Verpflichtung zur Übermittlung von Informationen gemacht werden, obliegt es dem Verbraucher, nach seiner Wahl bestimmte grundlegende Angaben wie Identität des Lieferers, wesentliche Eigenschaften und Preis der Waren oder Dienstleistungen zu verlangen.

(12) Bei Benutzung des Telefons sollte der Verbraucher zu Beginn des Gesprächs genügend Informationen erhal-

⁷ ABl. Nr. L 250 vom 19. 9. 1984, S. 17.

- (13) 那些藉由特定電子科技所傳送的資訊，只要它不是以存在永久性媒介物的方式加以接收的話，則通常是屬於暫時性的。由於這個緣故，因此有必要以書面的方式，讓消費者及時獲知有關如何正確履行契約的必要資訊。
- (14) 事實上，消費者在簽訂契約之前，是沒有機會去看清楚產品或是對服務的個別內容作進一步了解的。因此除非本指令另為特別規定，否則消費者應該享有解約權。又為了防止此一規定流於形式，因此還必須規定，假使消費者行使此項權利，他所必須負擔的費用，應以退回貨品時所發生的直接費用為限。此一解約權的規定並不影響各會員國國內法對於消費者應享有權利的規定，尤其是在接獲瑕疵的產品或服務以及與訂購時描述不相符的產品或服務等。至於行使解約權的其他條件和細則，則是委由各會員國自行制定。

- ten, um zu entscheiden, ob er das Gespräch fortsetzen will oder nicht.
- (13) Die mit Hilfe bestimmter elektronischer Technologien verbreitete Information ist häufig nicht beständig, soweit sie nicht auf einem dauerhaften Datenträger empfangen wird. Infolgedessen ist es notwendig, daß der Verbraucher rechtzeitig schriftlich Informationen erhält, die zur korrekten Ausführung des Vertrags erforderlich sind.
- (14) Der Verbraucher hat in der Praxis keine Möglichkeit, vor Abschluß des Vertrags das Erzeugnis zu sehen oder die Eigenschaften der Dienstleistung im einzelnen zur Kenntnis zu nehmen. Daher sollte ein Widerrufsrecht bestehen, sofern in dieser Richtlinie nicht etwas anderes bestimmt ist. Damit es sich um mehr als ein bloß formales Recht handelt, müssen die Kosten, die, wenn überhaupt, vom Verbraucher im Fall der Ausübung des Widerrufsrechts getragen werden, auf die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren begrenzt werden. Das Widerrufsrecht berührt nicht die im einzelstaatlichen Recht vorgesehenen Rechte des Verbrauchers, insbesondere bei Erhalt von beschädigten Erzeugnissen oder unzulänglichen Dienstleistungen oder Erzeugnissen und Dienstleistungen, die mit der entsprechenden Beschreibung in der Aufforderung nicht übereinstimmen. Es ist Sache der Mitgliedstaaten, weitere Bedingungen und Einzelheiten für den Fall der Ausübung des

- (15) 假如在訂購時並無明確的約定，仍然還是要規定一個履約的期限。
- (16) 銷售的技術如果涉及，在消費者沒有事先訂購或是未獲消費者清楚的同意之前，就擅自遞送貨品或提供服務以獲取報酬，則是不被允許的，除非其係屬於補償性質的交貨。
- (17) 為同時兼顧 1950 年 11 月 4 日所簽訂之保護人權及基本自由的歐洲公約第 8 與第 10 條所確定的原則。因此應明文規定，消費者有權要求保護其私生活，尤其是有免於受到特定騷擾式通訊科技干擾的權利，因此對於使用這些通訊工具的特殊界限，應加以明確規範。各會員國應該採取適當的措施，以便對於那些不願意受到此類通訊方式干擾的消費者提供有效的保障，並且不會影響到消費者根據歐體保護個人資料與個人隱私之法律所享有之特別保障。
- (18) 很重要的是，本指令具有拘束性的基本規定，在符合歐

Widerrufsrechts festzulegen.

- (15) Ebenso ist eine Frist für die Erfüllung des Vertrags vorzusehen, wenn sie nicht bei der Bestellung festgelegt worden ist.
- (16) Die Absatztechnik, die darin besteht, dem Verbraucher ohne vorherige Bestellung oder ohne ausdrückliches Einverständnis gegen Entgelt Waren zu liefern oder Dienstleistungen zu erbringen, ist als nicht zulässig anzusehen, es sei denn, es handele sich um eine Ersatzlieferung.
- (17) Die in den Artikeln 8 und 10 der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten vom 4. November 1950 festgelegten Prinzipien sind zu berücksichtigen. Es ist daher angezeigt, dem Verbraucher ein Recht auf den Schutz des Privatlebens, insbesondere vor Belästigungen durch gewisse besonders aufdringliche Kommunikationstechniken, zuzuerkennen und mithin die spezifischen Grenzen der Nutzung solcher Techniken genau zu bestimmen. Die Mitgliedstaaten sollten die geeigneten Maßnahmen ergreifen, um die Verbraucher, die keine Kontaktaufnahme durch bestimmte Kommunikationsmittel wünschen, auf wirksame Weise vor derartigen Kontakten zu schützen, und zwar ohne Beeinträchtigung der zusätzlichen Garantien, die dem Verbraucher aufgrund gemeinschaftlicher Regelungen über den Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre zustehen.
- (18) Es ist wichtig, daß die verbindlichen Grundregeln dieser

體執委會於 1992 年 4 月 7 日針對保護消費者簽訂遠距契約的行為準則所作的 92/295/EWG 號建議⁸的情況下，得由各相關職業團體提出自發性的規定加以補充。

(19) 就理想的消費者保護而言，重要的是，要讓消費者廣泛的被告知本指令的規定以及這方面相關的行為準則。

(20) 由於未遵守本指令的結果，不只可能對消費者，也會對競爭者造成損害，因此可以在條文中規定，凡是公共團體或其代理人，或是根據國內法對消費者保護事項有權主張合法權益之消費者團體，或是具有合法權益之職業團體，得監督本指令之適用。

(21) 就理想的消費者保護而言，重要的是，要能夠儘快地處理跨國的申訴案。歐體執委會已於 1996 年 2 月 14 日公佈一項提供消費者在歐體內進行訴訟與調解消費者間法律糾紛的行動計畫。此項行動計畫包括鼓勵進行庭外程序的特別提案。為了確保此類程序的可信賴性，在該計

8 歐洲公報 No L 156，一九九二年六月十日，頁二一。

Richtlinie im Einklang mit der Empfehlung 92/295/EWG der Kommission vom 7. April 1992 über Verhaltenskodizes zum Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz⁸ gegebenenfalls durch freiwillige Bestimmungen der betreffenden Berufszweige ergänzt werden.

(19) Im Hinblick auf einen optimalen Verbraucherschutz ist es wichtig, daß der Verbraucher in ausreichendem Umfang über die Bestimmungen dieser Richtlinie und etwaige Verhaltenskodizes auf diesem Gebiet unterrichtet wird.

(20) Die Nichteinhaltung der Bestimmungen dieser Richtlinie kann den Verbrauchern, aber auch Mitbewerbern, schaden. Es können daher Bestimmungen vorgesehen werden, die es öffentlichen Einrichtungen oder deren Vertretern oder Verbraucherverbänden, die nach dem innerstaatlichen Recht ein berechtigtes Interesse am Schutz der Verbraucher haben, oder Berufsverbänden mit berechtigtem Interesse erlauben, auf Anwendung dieser Richtlinie zu dringen.

(21) Im Hinblick auf den Verbraucherschutz ist es wichtig, die Frage grenzüberschreitender Beschwerden so bald wie möglich zu behandeln. Die Kommission hat am 14. Februar 1996 einen Aktionsplan für den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechts-

8 ABl. Nr. L 156 vom 10. 6. 1992, S. 21.

畫中特別建議了客觀的檢視標準(附件 II)，並且規定了標準化的表格(附件 III)。

- (22) 從技術的角度來說，由於消費者並沒有辦法控制其所使用之通訊工具，因此在進行規範時，有必要規定由提供者負舉證責任。
- (23) 在某些特定的情況會產生的風險是，如果在契約上指明適用第三國法律的話，則消費者就會失去本指令所提供的保護。因此本指令應該要有排除此一情形的條款。
- (24) 會員國基於保護公眾利益的原因，得在其管轄領域內，指定特定商品或勞務，禁止其訂定遠距銷售契約。惟此項禁止仍應遵守歐體法律的規定。此類禁止特別見諸於，理事會於 1989 年 10 月 3 日制定有關各會員國從事電視廣播之法律與行政規則的 89/552/EWG 號整合指令⁹中有關藥品的部份、以及理事會於 1992 年 3 月 31 日制定有關人類使用的藥品廣告 92/28/EWG 號指令¹⁰。

⁹ 歐洲公報 No L 298，一九八九年十月十七日，頁二三。

¹⁰ 歐洲公報 No L 113，一九九二年四月三十日，頁十三。

treitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt veröffentlicht. Dieser Aktionsplan umfaßt spezifische Initiativen zur Förderung außergerichtlicher Verfahren. Es werden objektive Kriterien (Anhang II) vorgeschlagen, um die Verlässlichkeit jener Verfahren sicherzustellen, und es wird die Verwendung von genormten Formblättern (Anhang III) vorgesehen.

- (22) Bei den neuen Technologien entzieht sich die technische Seite dem Einfluß des Verbrauchers. Es ist daher vorzusehen, daß die Beweislast dem Lieferer auferlegt werden kann.
- (23) In bestimmten Fällen besteht die Gefahr, daß dem Verbraucher der in dieser Richtlinie aufgestellte Schutz entzogen wird, indem das Recht eines Drittlands zum auf den Vertrag anwendbaren Recht erklärt wird. Diese Richtlinie sollte deshalb Bestimmungen enthalten, die dies ausschließen.
- (24) Ein Mitgliedstaat kann im Interesse der Allgemeinheit in seinem Hoheitsgebiet die Vermarktung bestimmter Erzeugnisse und Dienstleistungen im Rahmen von Vertragsabschlüssen im Fernabsatz untersagen. Dieses Verbot muß unter Einhaltung der Rechtsvorschriften der Gemeinschaft gehandhabt werden. Entsprechende Verbote sind insbesondere im Hinblick auf Arzneimittel im Rahmen der Richtlinie 89/552/EWG des Rates vom 3. Oktober 1989 zur Koordinierung bestimmter Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über

因而制定如下指令：

第一條 內容

本指令之內容係欲使各會員國關於消費者與提供者間遠距契約之法律、法規、行政規定，能趨於一致。

第二條 定義

本指令之用語如下

第一款 "遠距契約"係指，提供者藉由有組織的遠距經銷系統或服務系統而與消費者訂定關於商品或服務的契約，並且對這種契約而言，是包括一直到完成契約的簽訂為止，完全只使用一項或多項的遠距通訊工具。

第二款 "消費者"係指，非基於其自身之營業或職業上之從事之目的，而簽訂本指令所定義之契約之任何自然人。

die Ausübung der Fernsehtätigkeit⁹ und der Richtlinie 92/28/EWG des Rates vom 31. März 1992 über die Werbung für Humanarzneimittel¹⁰ bereits vorgesehen - HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

Artikel 1 Gegenstand

Gegenstand dieser Richtlinie ist die Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über Vertragsabschlüsse im Fernabsatz zwischen Verbrauchern und Lieferanten.

Artikel 2 Definitionen

Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck

1. "Vertragsabschluß im Fernabsatz" jeden zwischen einem Lieferer und einem Verbraucher geschlossenen, eine Ware oder eine Dienstleistung betreffenden Vertrag, der im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebsbzw. Dienstleistungssystems des Lieferers geschlossen wird, wobei dieser für den Vertrag bis zu dessen Abschluß einschließlich des Vertragsabschlusses selbst ausschließlich eine oder mehrere Fernkommunikationstechniken verwendet;
2. "Verbraucher" jede natürliche Person, die beim Abschluß von Verträgen im Sinne dieser Richtlinie zu Zwecken

9 AB1. Nr. L 298 vom 17. 10. 1989, S. 23.

10 AB1. Nr. L 113 vom 30. 4. 1992, S. 13.

第三款 "提供者"係指，基於其自身之營業或職業上之從事，而簽訂本指令所定義之契約之任何自然人或法人。

第四款 "遠距通訊工具"係指，得被用來使用於提供者與消費者訂立契約而無須雙方當事人親臨現場之任何通訊工具。本指令所涵蓋之工具、例示如附件一。

第五款 "通訊工具之經營者"係指，其自身之營業或所從事之職業，涉及提供一種或一種以上遠距通訊工具給予提供者之任何自然人或公、私法人。

第三條 除外情形

第一項 本指令不適用於下列契約：

- 在附件二未能完全詳列的金融服務相關項目
- 藉由自動販賣機或在自動化之營業所，所訂立之契約
- 藉由公共電話之使用而與電信經營者所訂立之契約

handelt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;

3. "Lieferer" jede natürliche oder juristische Person, die beim Abschluß von Verträgen im Sinne dieser Richtlinie im Rahmen ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit handelt;

4. "Fernkommunikationstechnik" jedes Kommunikationsmittel, das zum Abschluß eines Vertrags zwischen einem Verbraucher und einem Lieferer ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien eingesetzt werden kann. Eine beispielhafte Liste der Techniken im Sinne dieser Richtlinie ist in Anhang I enthalten;

5. "Betreiber einer Kommunikationstechnik" jede natürliche oder juristische Person des öffentlichen oder privaten Rechts, deren gewerbliche oder berufliche Tätigkeit darin besteht, den Lieferanten eine oder mehrere Fernkommunikationstechniken zur Verfügung zu stellen.

Artikel 3 Ausnahmen

1. Diese Richtlinie gilt nicht für Verträge, die
 - in einer nicht erschöpfenden Liste in Anhang II angeführte Finanzdienstleistungen betreffen;
 - unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden;
 - mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln aufgrund der Benutzung von öffentlichen Fernsprechern geschlossen werden;

— 就建築及不動產或關於其他不動產權利之買賣所訂立之契約，但系爭契約為租賃契約者，不在此限，

— 在拍賣中所訂立之契約

第二項 第四條、第五條、第六條及第七條第一項不適用於下列契約：

— 提供糧食、飲料、或其他日常用品，而由送貨員經常或定期的送貨至消費者家裡、居所或工作地點之契約

— 提供住宿、運送、伙食供應或其他休閒服務之契約，於此種情形下之提供者，於契約訂立後，負有於一定期日或於一定期間內提供服務之義務；在戶外休閒服務之情形，提供者在一定條件下，得例外地有權保留不適用第七條第二項之規定。

第四條 契約訂立前的資訊告知

第一項 在任何遠距契約訂立之前，消費者應被提供下列資訊：

(a)款 提供者之身分，以及契約規定需要事先付款的情

- für den Bau und den Verkauf von Immobilien geschlossen werden oder die sonstige Rechte an Immobilien mit Ausnahme der Vermietung betreffen;
- bei einer Versteigerung geschlossen werden.

2. Die Artikel 4, 5 und 6 sowie Artikel 7 Absatz 1 gelten nicht für

- Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von Händlern im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden;

- Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Lieferer bei Vertragsabschluß verpflichtet, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen; ausnahmsweise kann der Lieferer sich bei Freizeitveranstaltungen unter freiem Himmel das Recht vorbehalten, Artikel 7 Absatz 2 unter besonderen Umständen nicht anzuwenden.

Artikel 4 Vortherrige Unterrichtung

Der Verbraucher muß rechtzeitig vor Abschluß eines Vertrags im Fernabsatz über folgende Informationen verfügen:

(a) Identität des Lieferers und im Fall von Verträgen,

形下，提供者之住址：

- (b)款 商品或服務之重要特性
- (c)款 商品或服務包含所有稅額後之價格；
- (d)款 於特定情形下所可能發生之遞送費用；
- (e)款 有關付款、遞送或履約的細節
- (f)款 除第六條第三項所規定之情形外，契約撤回權之存在；
- (g)款 在非以基本費率計算費用之情形，使用遠距通訊工具之費用；
- (h)款 該商品或服務之提供或價格之有效期間；
- (i)款 如果是屬於繼續性地或定期地為商品或服務提供契約的情形下，此類契約的最短存續期間；

第二項 於第一項所提及之資訊，必須被清楚的表達其具有商業上之目的，該資訊必須在任何被使用的遠距通訊工具上、以明確而易於了解之方式被提供；特別應遵守的是商業交易上的誠信原則、以及依據會員國法律對無行為能力人(如未成年人)的保護。

- bei denen eine Vorauszahlung erforderlich ist, seine Anschrift;
 - (b) wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
 - (c) Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern;
 - (d) gegebenenfalls Lieferkosten;
 - (e) Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung;
 - (f) Bestehen eines Widerrufsrechts, außer in den in Artikel 6 Absatz 3 genannten Fällen;
 - (g) Kosten für den Einsatz der Fernkommunikationstechnik, sofern nicht nach dem Grundtarif berechnet;
 - (h) Gültigkeitsdauer des Angebots oder des Preises;
 - (i) gegebenenfalls Mindestlaufzeit des Vertrags über die Lieferung von Waren oder Erbringung von Dienstleistungen, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat.
- (2) Die Informationen nach Absatz 1, deren kommerzieller Zweck unzweideutig erkennbar sein muß, müssen klar und verständlich auf jedwede der verwendeten Fernkommunikationstechnik angepaßte Weise erteilt werden; dabei sind insbesondere die Grundsätze der Lauterkeit bei Handelsgeschäften sowie des Schutzes solcher Personen, die nach den Gesetzen der einzelnen Mitgliedstaaten nicht geschäftsfähig sind (wie zum Beispiel Minderjährige), zu beachten.

第三項 除此之外，在與消費者為電話通訊的情形，在交談之開始，就應該清楚地告知，提供者之身分以及該通電話具有商業上之目的。

第五條 資訊之書面確認

第一項 當消費者在履行契約的時候，必須以書面或其他可以讓消費者長期使用的媒介物的方式，及時告知消費者第四條第一項第 a) 至 f) 款所規定的資訊，在該商品不是對第三人提供的情形，則最遲應在交貨之前告知，除非該資訊是在簽約之前，就已經以書面或其他可以讓消費者長期使用的媒介物的方式提供給消費者了。

無論如何下列資訊必須被提供：

- 行使第六條撤回權相關條件及程序之書面資訊，包括第六條第三項第一個破折號所提及之情形，
- 提供者在地理上的營業所住址，俾消費者得對其提出申訴，
- 關於售後服務及有效之售後保證資訊
- 對於不定期契約或超過一年以上之定期契約，其解約之條件。

(3) Bei Telefongesprächen mit Verbrauchern ist darüber hinaus zu Beginn des Gesprächs die Identität des Lieferers und der kommerzielle Zweck des Gesprächs ausdrücklich offenzulegen.

Artikel 5 Schriftliche Bestätigung der Informationen

Der Verbraucher muß eine Bestätigung der Informationen gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstaben a) bis f) rechtzeitig während der Erfüllung des Vertrags, bei nicht zur Lieferung an Dritte bestimmten Waren spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung, schriftlich oder auf einem anderen für ihn verfügbaren dauerhaften Datenträger erhalten, soweit ihm diese Informationen nicht bereits vor Vertragsabschluß schriftlich oder auf einem anderen für ihn verfügbaren dauerhaften Datenträger erteilt wurden.

Auf jeden Fall ist folgendes zu übermitteln:

- schriftliche Informationen über die Bedingungen und Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts im Sinne des Artikels 6, einschließlich der in Artikel 6 Absatz 3 erster Gedankenstrich genannten Fälle;
- die geographische Anschrift der Niederlassung des Lieferers, bei der der Verbraucher seine Beanstandungen vorbringen kann;
- Informationen über Kundendienst und geltende Garantiebedingungen;
- die Kündigungsbedingungen bei unbestimmter Vertragsdauer bzw. einer mehr als einjährigen Vertragsdauer.

第二項 對於直接使用遠距通訊工具所提供之服務，只要該項服務是屬於一次性的，並且是透過向通訊工具的經營者來結算費用的話，則不適用(本條)第一項之規定。但無論如何，仍必須讓消費者有可能獲知該提供者在地上的營業所住址，以便消費者得對其提出申訴。

第六條 解除權

第一項 對於任何遠距契約，消費者在至少七個工作天以內的時間，在不需提出任何理由以及無需支付任何懲罰性費用的情況下，解除契約。消費者因行使解除權而可能要負擔的唯一費用，係返還商品所生之直接費用。

行使此項解除權之期間始於：

- 在商品之情形，自商品送到消費者之日起算，但必須第五條所規定之義務已被履行
- 在服務之情形，自契約訂立之日起算，或是自第五條所規定之義務已被履行之日起算，但必須該義務之履行是在契約訂定之後，未超過下述次段所提之三個月之期間。

(2) Absatz 1 ist nicht anwendbar auf Dienstleistungen, die unmittelbar durch Einsatz einer Fernkommunikationstechnik erbracht werden, sofern diese Leistungen in einem Mal erfolgen und über den Betreiber der Kommunikationstechnik abgerechnet werden. Allerdings muß der Verbraucher in jedem Fall die Möglichkeit haben, die geographische Anschrift der Niederlassung des Lieferers zu erfahren, bei der er seine Beanstandungen vorbringen kann.

Artikel 6 Widerrufsrecht

(1) Der Verbraucher kann jeden Vertragsabschluß im Fernabsatz innerhalb einer Frist von mindestens sieben Werktagen ohne Angabe von Gründen und ohne Strafzahlung widerrufen. Die einzigen Kosten, die dem Verbraucher infolge der Ausübung seines Widerrufsrechts auferlegt werden können, sind die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Die Frist für die Wahrnehmung dieses Rechts beginnt

- bei Waren mit dem Tag ihres Eingangs beim Verbraucher, wenn die Verpflichtungen im Sinne des Artikels 5 erfüllt sind;
- bei Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses oder dem Tag, an dem die Verpflichtungen im Sinne des Artikels 5 erfüllt sind, wenn dies nach Vertragsabschluß der Fall ist, sofern damit nicht die nachstehend genannte Dreimonatsfrist überschritten wird.

倘提供者不履行第五條所規定之義務，則(解除權之)期間總計為三個月。該期間之計算始於：

- 在商品之情形，自商品送到消費者之日起算，
- 在服務之情形，自契約訂立時起算。

若第五條所提之資訊是在這三個月的期間內被提供者，則第一項所提之七個工作天的期間應自提供時起算。

第二項 如果消費者依本條行使解除權，則提供者應無償地返還消費者已支付之款項。消費者因行使解除權而可能負擔的唯一費用，係返還商品所生之直接費用。此等款項之返還應儘速為之，且必須於三十天內返還。

第三項 除非當事人另有約定，否則就下列契約，消費者不得行使第一項所規定之解除權：

- 提供服務之契約，該項服務於第一項所規定的七個工作天期間屆滿前，已經在消費者的同意下已經履行者；

Falls der Lieferer die Bedingungen im Sinne des Artikels 5 nicht erfüllt hat, beträgt die Frist drei Monate. Diese Frist beginnt

- bei Waren mit dem Tag ihres Eingangs beim Verbraucher;
- bei Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Werden innerhalb dieser Dreimonatsfrist die Informationen gemäß Artikel 5 übermittelt, so beginnt die Frist von sieben Werktagen gemäß Unterabsatz 1 mit diesem Zeitpunkt.

(2) Übt der Verbraucher das Recht auf Widerruf gemäß diesem Artikel aus, so hat der Lieferer die vom Verbraucher geleisteten Zahlungen kostenlos zu erstatten. Die einzigen Kosten, die dem Verbraucher infolge der Ausübung seines Widerrufsrechts auferlegt werden können, sind die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Erstattung hat so bald wie möglich in jedem Fall jedoch binnen 30 Tagen zu erfolgen.

(3) Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, kann der Verbraucher das in Absatz 1 vorgesehene Widerrufsrecht nicht ausüben bei

- Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen, deren Ausführung mit Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Frist von sieben Werktagen gemäß Absatz 1 begonnen hat;

- 提供商品或服務之契約，若該商品或服務之價格係取決於金融市場之波動而非提供者所得控制者；
- 提供商品之契約，若該商品是依據消費者個人特性所製造，或很明顯地是為消費者個人的需求所裁製，或因該商品之性質不適合寄還，或易於迅速腐壞，已逾商品之有效期限；
- 提供錄音或錄影物、或電腦軟體等契約，該商品已經被消費者拆封者；
- 提供報紙、期刊或雜誌之契約；
- 提供猜獎及彩券服務之契約。

第四項 各會員國應以國內法規範下列事項：

- 若商品或服務之價格係全部或部分地經由提供者所提供之信用貸款所支付者，或是
- 若該價格係經由第三人根據第三人與提供者之間的協議，而全部或部分地由該第三人提供信用貸款給消費者所支付者，則只要消費者根據本條第一項行使解除權時，則該借貸契約應被解除而不須負擔任何賠償費用。

- Verträgen zur Lieferung von Waren oder Erbringung von Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf den Finanzmärkten, auf die der Lieferer keinen Einfluß hat, abhängt;
 - Verträgen zur Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde;
 - Verträgen zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, die vom Verbraucher entsiegelt worden sind;
 - Verträgen zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten;
 - Verträgen zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen.
- (4) Die Mitgliedstaaten sehen in ihren Rechtsvorschriften folgendes vor:
- Wenn der Preis einer Ware oder einer Dienstleistung vollständig oder zum Teil durch einen vom Lieferer gewährten Kredit finanziert wird, oder
 - wenn dieser Preis vollständig oder zum Teil durch einen Kredit finanziert wird, der dem Verbraucher von einem Dritten aufgrund einer Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Lieferer gewährt wird, wird der Kreditvertrag entschädigungsfrei aufgelöst, falls der

各會員國應對此類借貸契約之解約細節加以規範。

第七條 契約之履行

第一項 除非當事人另有約定，否則提供者必須在消費者訂購日後的三十天內履行契約。

第二項 若提供者因所訂購之商品或服務無法取得而未能履行契約者，則必須告知消費者此一情形，並就其已支付之款項儘速返還，至少須於三十天內返還。

第三項 然而各會員國得規定，提供者得以同品質及價格相當之商品或服務提供給消費者，但此種可能性必須在締約之前或是在契約中規定。消費者對於此種可能性應以明確且易於了解的方式被告知。在這種情形下，行使撤回權所生返還商品之費用，應由提供者負擔；且消費者應被告知此事。又在這種情形下所提供之商品或服務，並不構成第四條所稱之寄送未定購商品。

Verbraucher von seinem Widerrufsrecht gemäß Absatz 1 Gebrauch macht.

Die Mitgliedstaaten legen die Einzelheiten der Auflösung des Kreditvertrags fest.

Artikel 7 Erfüllung des Vertrags

- (1) Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, hat der Lieferer die Bestellung spätestens 30 Tage nach dem Tag auszuführen, der auf den Tag, an dem der Verbraucher dem Lieferer seine Bestellung übermittelt hat, folgt.
- (2) Wird ein Vertrag vom Lieferer nicht erfüllt, weil die bestellte Ware oder Dienstleistung nicht verfügbar ist, so ist der Verbraucher davon zu unterrichten, und er muß die Möglichkeit haben, sich geleistete Zahlungen möglichst bald, in jedem Fall jedoch binnen 30 Tagen, erstatten zu lassen.
- (3) Die Mitgliedstaaten können indessen vorsehen, daß der Lieferer dem Verbraucher eine qualitätsmäßig und preislich gleichwertige Ware liefern oder eine qualitätsmäßig und preislich gleichwertige Dienstleistung erbringen kann, wenn diese Möglichkeit vor Vertragsabschluß oder in dem Vertrag vorgesehen wurde. Der Verbraucher ist von dieser Möglichkeit in klarer und verständlicher Form zu unterrichten. Die Kosten der Rücksendung infolge der Ausübung des Widerrufsrechts gehen in diesem Fall zu Lasten des Lieferers; der Verbraucher ist

第八條 卡式付款

各會員國應制定適當之預防措施，以便：

- 消費者在簽訂本指令所涵蓋之遠距契約時，對其付款卡片遭詐欺性使用的情形，得要求取消該筆付款。
- 遇上述詐欺性使用的情形，對消費者已支付之款項，應補回帳戶或逕予返還。

第九條 未定購之商品或服務

各會員國應採取必要之措施，以便：

- 倘若對商品之運送或服務之提供有額外付費之情形者，禁止提供者未經消費者之事先訂購，即自行提供商品或服務之行為。
- 對未經請求即自行提供商品或服務的情形，消費者免於負擔任何相對義務，並且在這種情形下，消費者不做任何反應，也不該被當成同意。

davon zu unterrichten. In diesem Fall handelt es sich bei der Lieferung einer Ware oder der Erbringung einer Dienstleistung nicht um eine unbestellte Ware oder Dienstleistung im Sinne des Artikels 9.

Artikel 8 Zahlung mittels Karte

Die Mitgliedstaaten tragen dafür Sorge, daß geeignete Vorkehrungen bestehen, damit

- der Verbraucher im Fall einer betrügerischen Verwendung seiner Zahlungskarte im Rahmen eines unter diese Richtlinie fallenden Vertragsabschlusses im Fernabsatz die Stornierung einer Zahlung verlangen kann;
- dem Verbraucher im Fall einer solchen betrügerischen Verwendung die Zahlungen gutgeschrieben oder erstattet werden.

Artikel 9 Unbestellte Waren oder Dienstleistungen

Die Mitgliedstaaten treffen die erforderlichen Maßnahmen, um

- zu untersagen, daß einem Verbraucher ohne vorherige Bestellung Waren geliefert oder Dienstleistungen erbracht werden, wenn mit der Warenlieferung oder Dienstleistungserbringung eine Zahlungsaufforderung verbunden ist;
- den Verbraucher von jedweder Gegenleistung für den Fall zu befreien, daß unbestellte Waren geliefert oder unbestellte Dienstleistungen erbracht wurden, wobei

第十條 使用某些遠距通訊工具之限制

第一項 提供者在使用之下列工具之前，需取得消費者之事前同意：

－無人力介入之自動撥號系統(語音信箱系統)，

－傳真機(fax)

第二項 各會員國應確保，使用第一項遠距通訊工具以外之其他遠距通訊工具時，僅於消費者未有明確反對之情形下，始得允許為個別之通訊。

第十一條 司法或行政救濟

第一項 為了確保消費者之利益，各會員國應採取適當且有效的措施，以確保遵行本指令之規定。

第二項 第一項所提及之措施，包括應該規定，一個或一個以上之依據國內法律設立之下列團體，在遵守國內法律的情形下，為了運用國內法律以達到轉換指令的目的，得請求法院或相關行政機關的協助：

das Ausbleiben einer Reaktion nicht als Zustimmung gilt.

Artikel 10 Beschränkungen in der Verwendung bestimmter Fernkommunikationstechniken

(1) Die Verwendung folgender Techniken durch den Lieferer bedarf der vorherigen Zustimmung des Verbrauchers:

- Kommunikation mit Automaten als Gesprächspartner (Voice-Mail-System);
- Fernkopie (Telefax).

(2) Die Mitgliedstaaten tragen dafür Sorge, daß Fernkommunikationstechniken, die eine individuelle Kommunikation erlauben, mit Ausnahme der in Absatz 1 genannten Techniken, nur dann verwendet werden dürfen, wenn der Verbraucher ihre Verwendung nicht offenkundig abgelehnt hat.

Artikel 11 Rechtsbehelfe bei Gericht oder Verwaltungsbehörden

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen im Interesse der Verbraucher für geeignete und wirksame Mittel, die die Einhaltung der Bestimmungen dieser Richtlinie gewährleisten.

(2) Die in Absatz 1 genannten Mittel schließen Rechtsvorschriften ein, wonach eine oder mehrere der folgenden, im innerstaatlichen Recht festzulegenden Einrichtungen im Einklang mit den innerstaatlichen Rechtsvorschriften

- (a)款 公共團體(offentliche Einrichtung)或其代表人；
- (b)款 對於消費者保護事項有權主張合法權益之消費者團體；
- (c)款 有權主張合法權益之職業性團體；
- 第三項 (a)款 各會員國得規定，關於契約訂立前之資訊告知、書面確認、期間之遵守、或消費者之同意等事實之存在，由提供者負舉證責任。
- (b)款 各會員國應採取必要措施，以確保提供者及通訊工具經營者，在其能力允許之範圍內，停止不符合本指令規定之使用。
- 第四項 為確保本指令之遵守，各會員國得規定其他的措施，使得以透過獨立的機構，對遵守本指令的情況來進行自願性的檢查，並由此類機構負責仲裁的工

die Gerichte oder die zuständigen Verwaltungsbehörden anrufen können, um die Anwendung der innerstaatlichen Vorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie zu erreichen:

- (a) öffentliche Einrichtungen oder ihre Vertreter;
- (b) Verbraucherverbände, die ein berechtigtes Interesse am Schutz der Verbraucher haben;
- (c) Berufsverbände mit berechtigtem Interesse.
- (3) (a) Die Mitgliedstaaten können bestimmen, daß der Nachweis, daß eine vorherige Unterrichtung stattfand, eine schriftliche Bestätigung erfolgte oder die Fristen eingehalten wurden und die Zustimmung des Verbrauchers erteilt wurde, dem Lieferer obliegen kann.
- (b) Die Mitgliedstaaten treffen die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, daß die Lieferer und die Betreiber von Kommunikationstechniken, sofern sie hierzu in der Lage sind, Praktiken unterlassen, die nicht mit den gemäß dieser Richtlinie erlassenen Bestimmungen im Einklang stehen.
- (4) Die Mitgliedstaaten können zusätzlich zu den Mitteln, die sie zur Gewährleistung der Einhaltung der Bestimmungen dieser Richtlinie vorsehen müssen, eine freiwillige

作。

第十二條 具拘束力之性質

第一項 消費者不得拋棄由本指令所轉換之國內法所賦予權利。

第二項 各會員國應採取必要之措施以確保消費者，不會因其選擇以非會員國法律作為系爭契約所適用之準據法，並且顯示該契約與單一或若干會員國有密切關連，就喪失依本指令所給予之保護

第十三條 通則

第一項 對特定遠距契約的類型，除共同體法律另為規定外，本指令之條款全部予以適用。

第二項 若共同體的法律是特別從特定的角度對商品或服務的提供加以規範時，則關於該遠距契約的特定事項，應適用這些法律，而不是適用本指令之條款。

lige Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen dieser Richtlinie durch unabhängige Einrichtungen sowie die Inanspruchnahme solcher Einrichtungen zwecks Streitschlichtung vorsehen.

Artikel 12 Unabdingbarkeit

(1) Der Verbraucher kann auf die Rechte, die ihm aufgrund der Umsetzung dieser Richtlinie in innerstaatliches Recht zustehen, nicht verzichten.

(2) Die Mitgliedstaaten ergreifen die erforderlichen Maßnahmen, damit der Verbraucher den durch diese Richtlinie gewährten Schutz nicht verliert, wenn daß Recht eines Drittlands als daß auf den Vertrag anzuwendende Recht gewählt wurde und der Vertrag einen engen Zusammenhang mit dem Gebiet eines oder mehrerer Mitgliedstaaten aufweist.

Artikel 13 Gemeinschaftsbestimmungen

(1) Die Bestimmungen dieser Richtlinie gelten, soweit es im Rahmen von Rechtsvorschriften der Gemeinschaft keine besonderen Bestimmungen gibt, die bestimmte Vertragstypen im Fernabsatz umfassend regeln.

(2) Enthalten spezifische Rechtsvorschriften der Gemeinschaft Bestimmungen, die nur gewisse Aspekte der Lieferung von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen regeln, dann sind diese Bestimmungen -

第十四條 最低限度之規範

為了確保對消費者提供較高的保護，會員國在本指令之適用範圍內，得規定或維持與條約相符但更為嚴格的規定。經由此等規定，為了保障公眾利益並在遵守條約的情形下，得在其高權境內禁止遠距銷售一些特定的產品或服務，特別是藥品類。

第十五條 執行

第一項 各會員國應於本指令生效後三年內，頒布並實施符合本指令所需之法律、法規，以及行政規定。會員國應立即就此通知執委會。

第二項 各會員國公布第一項規定所提及之法規時，應於此等法規中引出本指令或於官方出版品中指明係參照本指令。對於此等引述出處的細節，由會員國加以規定。

第三項 各會員國於本指令適用範圍內所制定之內國法規

und nicht die Bestimmungen der vorliegenden Richtlinie für diese bestimmten Aspekte der Verträge im Fernabsatz anzuwenden.

Artikel 14 Mindestklauseln

Die Mitgliedstaaten können in dem unter diese Richtlinie fallenden Bereich mit dem EG-Vertrag in Einklang stehende strengere Bestimmungen erlassen oder aufrechterhalten, um ein höheres Schutzniveau für die Verbraucher sicherzustellen. Durch solche Bestimmungen können sie im Interesse der Allgemeinheit den Vertrieb im Fernabsatz für bestimmte Waren und Dienstleistungen, insbesondere Arzneimittel, in ihrem Hoheitsgebiet unter Beachtung des EG-Vertrags verbieten.

Artikel 15 Durchführung

- (1) Die Mitgliedstaaten setzen die erforderlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften in Kraft, um dieser Richtlinie spätestens drei Jahre nach ihrem Inkrafttreten nachzukommen. Sie setzen die Kommission unverzüglich davon in Kenntnis.
- (2) Wenn die Mitgliedstaaten Vorschriften nach Absatz 1 erlassen, nehmen sie in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten der Bezugnahme.
- (3) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die inner-

應將其全文傳送執委會。

第四項 於本指令生效後四年內，執委會應就本指令之執行情形向歐洲議會及理事會提出報告，必要時並應附上修正建議。

第十六條 消費者資訊

各會員國應採取適當措施以告知消費者本指令所轉換而成之國內法，並應於適當之情形下，督促各職業組織告知消費者該組織之業務相關規定。

第十七條 申訴管道

關於遠距銷售，執委會應研究建立有效處理消費者申訴程序的可能性。於本指令生效後二年內，執委會應將研究結果向歐洲議會及理事會提出報告，必要時並附上建議。

第十八條

本指令應自公布於歐洲共同體公報之日起生效。

staatlichen Rechtsvorschriften mit, die sie auf dem durch diese Richtlinie geregelten Gebiet erlassen.

(4) Spätestens vier Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie legt die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie, gegebenenfalls verbunden mit einem Änderungsvorschlag, vor.

Artikel 16 Unterrichtung der Verbraucher

Die Mitgliedstaaten sehen angemessene Maßnahmen zur Unterrichtung der Verbraucher über das zur Umsetzung dieser Richtlinie erlassene innerstaatliche Recht vor und fordern, falls angebracht, Berufsorganisationen auf, die Verbraucher über ihre Verhaltenskodizes zu unterrichten.

Artikel 17 Beschwerdesysteme

Die Kommission untersucht, ob wirksame Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden, die den Fernabsatz betreffen, geschaffen werden können. Binnen zwei Jahren nach Inkrafttreten dieser Richtlinie legt die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Untersuchungsergebnisse gegebenenfalls zusammen mit Vorschlägen vor.

Artikel 18

Diese Richtlinie tritt am Tag ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften in Kraft.

第十九條

本指令應發送給各會員國。

一九九七年五月二十日作成於布魯塞爾

歐洲議會主席

理事會主席

附件一

第二條第四項規定所涵蓋之通訊工具有：

- 未記明收件人住址之印刷品
- 記明收件人住址之印刷品
- 統一規格之信件
- 附有訂購單之印刷廣告
- 價目表
- 真人電話
- 語音電話(自動撥號機器，語音版本)
- 收音機
- 影像電話(附有螢幕之電話)
- Videotex(微電腦以及電視螢幕)附有鍵盤或觸碰式螢幕

Artikel 19

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Brüssel am 20. Mai 1997.

Im Namen des Europäischen Parlaments

Der Präsident

J.M. GIL-ROBLES Im Namen des Rates

Der Präsident

J. VAN AARTSEN

J.M. GIL-ROBLES

J. VAN AARTSEN

ANHANG I

Kommunikationstechniken nach Artikel 2 Nummer 4

- Drucksache ohne Anschrift,
- Drucksache mit Anschrift,
- vorgefertigter Standardbrief,
- Pressewerbung mit Bestellschein,
- Katalog,
- telefonische Kommunikation mit Person als Gesprächspartner,
- telefonische Kommunikation mit Automaten als Gesprächspartner (Voice-Mail-System, Audiotext),
- Hörfunk,
- Bildtelefon,
- Videotext (Mikrocomputer, Fernsehbildschirm) mit Tastatur oder Kontaktbildschirm,

- 電子郵件 - 傳真機(fax)
- 電視(電話購物)

附件二

第三條第一項規定意義範圍內之金融服務有

- 投資服務
- 保險以及再保險業務
- 銀行業務經營服務
- 與養老相關的基金業務；
- 關於期貨交易或選擇權之買賣的業務

這些服務特別是包括：

- 根據 93/22/EWG 號指令¹¹的附件中所提到的有價證券服務；由有價證券公司為共同投資目的所作的服務；
- 與 89/646/EWG 號指令¹²附錄中所提到的相關業務的服務以及這些服務的相互承認；
- 保險與再保險業務，根據

11 歐洲公報 Nr. L 141，1993 年 6 月 11 日，第 27 頁。

12 歐洲公報 Nr. L 386，1989 年 12 月 30 日，第 1 頁。該指令已經由歐體 92/30/EWG 號指令加以修正（歐洲公報 Nr. L 110，1992 年 4 月 28 日，第 52 頁）。

- elektronische Post,
- Fernkopie (Telefax),
- Fernsehen (Teleshopping)

ANHANG II

Finanzdienstleistungen nach Artikel 3 Absatz 1

- Wertpapierdienstleistungen;
- Versicherungs- und Rückversicherungsgeschäfte;
- Bankdienstleistungen;
- Tätigkeiten im Zusammenhang mit Versorgungsfonds;
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Termin- oder Optionsgeschäften.

Diese Dienstleistungen umfassen insbesondere:

- Wertpapierdienstleistungen gemäß dem Anhang der Richtlinie 93/22/EWG¹¹; Dienstleistungen von Wertpapierfirmen für gemeinsame Anlagen;
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Tätigkeiten, die im Anhang zur Richtlinie 89/646/EWG¹² genannt sind und für die die gegenseitige Anerkennung gilt;
- Versicherungs- und Rückversicherungsgeschäfte gemäß

11 ABl. Nr. L 141 vom 11. 6. 1993, S. 27.

12 ABl. Nr. L 386 vom 30. 12. 1989, S. 1. Richtlinie zuletzt geändert durch die Richtlinie 92/30/EWG (ABl. Nr. L 110 vom 28. 4. 1992, S. 52).

- 73/239/EWG 號指令第一條¹³；
- 79/267/EWG 號指令附件¹⁴；
- 64/225/EWG 號指令¹⁵；
- 92/49/EWG 號指令¹⁶與 92/96/EWG 號指令¹⁷。

理事會與歐洲議會對第六條第一項的說明

理事會與歐洲議會知道，執委會將會針對現行消費者保護法令中，關於猶豫期間的計算方式有無更改之必要性和可能性的問題，特別是就 1985 年 12 月 20 日關於消費者在營業場所之外簽訂契約（或稱為「送貨到家之買賣」）¹⁸ 的 85/577/EWG 指令，加以調整。

歐體執委會對於第三條第一項第一個縮排所為之聲明

- 13 歐洲公報 Nr. L 228, 1973 年 8 月 16 日, 第 3 頁。該指令已經由歐體 92/49/EWG 號指令加以修正（歐洲公報 Nr. L 228, 1992 年 8 月 11 日, 第 1 頁）。
- 14 歐洲公報 Nr. L 63, 1979 年 3 月 13 日, 第 1 頁。該指令已經由歐體 90/619/EWG 號指令加以修正（歐洲公報 Nr. L 330, 1990 年 11 月 29 日, 第 50 頁）。
- 15 歐洲公報 Nr. L 56, 1964 年 4 月 4 日, 第 878/64 頁。該指令已經由 1973 年的入會文件加以修正。
- 16 歐洲公報 Nr. L 228, 1992 年 8 月 11 日, 第 1 頁。
- 17 歐洲公報 Nr. L 360, 1992 年 12 月 9 日, 第 1 頁。
- 18 歐洲公報 Nr. L 372, 1985 年 12 月 31 日, 第 31 頁。

- Artikel 1 der Richtlinie 73/239/EWG¹³;
- dem Anhang der Richtlinie 79/267/EWG¹⁴;
- der Richtlinie 64/225/EWG¹⁵;
- den Richtlinien 92/49/EWG¹⁶ und 92/96/EWG¹⁷.

Erklärung des Rates und des Parlaments zu Artikel 6 Absatz 1

Der Rat und das Parlament nehmen zur Kenntnis, daß die Kommission prüfen wird, ob es möglich und wünschenswert ist, die Berechnungsmethode für die Bedenkzeit in den derzeit geltenden Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ("Haustürgeschäfte")¹⁸ zu harmonisieren.

Erklärung der Kommission zu Artikel 3 Absatz 1 erster Gedankenstrich

- 13 ABl. Nr. L 228 vom 16. 8. 1973, S. 3. Richtlinie zuletzt geändert durch die Richtlinie 92/49/EWG (ABl. Nr. L 228 vom 11. 8. 1992, S. 1).
- 14 ABl. Nr. L 63 vom 13. 3. 1979, S. 1. Richtlinie zuletzt geändert durch die Richtlinie 90/619/EWG (ABl. Nr. L 330 vom 29. 11. 1990, S. 50).
- 15 ABl. Nr. 56 vom 4. 4. 1964, S. 878/64. Richtlinie geändert durch die Beitrittsakte von 1973.
- 16 ABl. Nr. L 228 vom 11. 8. 1992, S. 1.
- 17 ABl. Nr. L 360 vom 9. 12. 1992, S. 1.
- 18 ABl. Nr. L 372 vom 31. 12. 1985, S. 31.

執委會承認，在訂定遠距的金融服務契約方面，消費者保護是非常重要的，因此特別公布了一份名為「金融服務-保障消費者權益」的綠皮書。這份綠皮書結論的重點就是，執委會將會進一步檢視，應該如何將消費者保護放入金融服務政策及相關的法律規定當中，並且在必要的時候提出適當的建議。

Die Kommission erkennt die Bedeutung des Verbraucherschutzes für Vertragsabschlüsse im Fernabsatz bei finanziellen Dienstleistungen an und hat daher ein Grünbuch "Finanzdienstleistungen - Wahrung der Verbraucherinteressen" vorgelegt. Im Lichte der Ergebnisse dieses Grünbuchs wird die Kommission prüfen, wie der Verbraucherschutz in die Finanzdienstleistungspolitik und in etwaige Rechtsvorschriften in diesem Bereich einbezogen werden kann, und erforderlichenfalls geeignete Vorschläge unterbreiten.