臺灣高雄地方法院民事判決

111年度鳳簡字第589號

原　　告　徐子甯

000000000000000000

訴訟代理人　徐睿良

被　　告　智擎數位科技股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　方柏仁

訴訟代理人　江宬緯

上列當事人間確認買賣關係不存在事件，本院於民國112年7月20日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

一、按消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄，消費者保護法(下稱消保法)第47條定有明文。本件原告主張其於高雄市大寮區居住地以網路簽章方式與被告訂約，數日後被告寄送紙本會員合約書予原告(本院卷一第10頁)，堪認高雄市大寮區與本件消費關係之發生具有密切關連，自屬本件消費關係發生地無訛，揆諸前揭規定，本院就本件應有管轄權，合先敘明。

二、按原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部。但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意，民事訴訟法第262條第1項定有明文；再按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第256 條亦有規定。原告起訴之聲明如下：㈠先位聲明：確認原告與被告間英語教學課程契約之買賣關係不存在。㈡備位聲明：1.解除原告與被告之間英語教學課程契約，被告應返還學費新臺幣(下同)93,600元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償

日止，按年利率百分之五計算之利息。2.原告願供擔保，請准宣告假執行。嗣原告於審理中撤回其先位聲明及假執行之聲請，並更正訴之聲明為：被告應給付原告93,600元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年利率百分之五計算之利息(本院卷一第95頁)，核與前開規定相符，先予敘明。

貳、實體方面：

一、原告主張：

㈠原告於民國109年10月間，經由被告公司之行銷人員（下稱被告行銷人員）以電話推銷英語學習線上課程（下稱系爭課程）後，於109年10月19日以網路簽章方式，與被告簽訂「FUNDAY會員合約書」（下稱系爭契約），以分期總價93,600元購買被告建置提供之線上學習平台之加值會員資格，分期期數計36期，每期繳款金額為2,600元，並約定原告於會員期間內，可使用被告提供之網際網路線上數位學習內容與功能，會員期間自109年10月19日起至112年10月18日止為期36個月，並加贈會員點數120點，總使用點數共1170點。

㈡原告參加系爭課程後發現被告所提供之師資良莠不齊、課程品質與締約前之體驗課程落差甚鉅，也未依照當初推銷課程時之承諾，持續追蹤並關心原告之學習狀況；又原告長年患有精神疾病，於購買課程後病情持續惡化，精神狀況失常，數月未上課，而被告於此期間亦未表示任何關切。原告迄今僅使用會員點數58點(對應比例等值約4,640元之課程)，尚餘未用點數1112點(對應比例等值約88,960元之課程)，加計被告因網路異常或系統問題所補償之12點，共計尚有1124點數未使用。原告已於110年7月20日向被告為終止契約之意思表示，並請求被告退費，被告卻援引系爭契約第8條第5款規定，表明系爭課程購買時間已超過6個月，全數不予退還任何費用，且被告拒絕參加同年9月22日由消保官召開之協商會議，後續對解除契約與退費之事未有任何表示，置之不理。

㈢因原告長年患有思覺失調症與憂鬱症等精神疾病並領有身心

障礙證明，時有憂鬱、幻覺與妄想症狀發生，於109年7月2日至7月17日、9月17日至10月7日期間，因母喪而心情哀痛，二度引發妄想型思覺失調症與憂鬱症，精神狀態長期持續失常，於高雄市立凱旋醫院住院治療，原告至同年10月6日仍有不完全成型不穩定之妄想及聽幻覺，而於同年10月7日尚未有完整之治療便自行出院，並於同日至大順景福診所就醫，再於同年10月19日、10月26日至大順景福診所回診時，仍有殘留之幻覺與妄想症狀持續發生，病情仍不穩定，足見當時之精神狀態與認知功能有明顯障礙缺陷。依民法第75條規定：「無行為能力人之意思表示，無效；雖非無行為能力人，而其意思表示，係在無意識或精神錯亂中所為者亦同」，原告自同年10月7日出院在家療養後，即頻繁接獲被告行銷人員以電話行銷方式密集推銷系爭課程，並在持續存有幻覺與妄想且認知功能有明顯障礙情況下，無法如同一般常人理性思考並審慎判斷簽約後果，而受被告行銷人員誘導簽訂系爭契約，其意思表示應為無效，故系爭契約之買賣關係應不存在，系爭契約自始無效。

㈣被告行銷人員多次在電話推銷中保證，只要參加課程，原告之英語程度必能大幅提升、多益考試成績大幅進步，原告則已明確告知其患有思覺失調症，不宜參加課程，並對於系爭課程品質及自身持續學習之能力多次提出疑慮，被告行銷人員仍承諾會時時追蹤並關心學員之學習狀況及督促學習，予以問候關懷，原告因精神疾病亟需問候關懷與溫情陪伴，遂誤信被告行銷人員給予問候關懷之承諾，並以之為重要原因才簽約購課，詎料被告於原告參加系爭課程後並未持續追蹤並關心原告之學習狀況，原告病情持續惡化，數月未上課之期間(110年2月20至同年5月13日)，被告亦未表示任何關切，不聞不問。原告以被告之問候關懷承諾為簽約購課主要原因，若無此承諾原告則不會簽訂系爭契約，與一般常人以學習英語為購課主要原因顯然不同，被告明知原告因精神疾病需要關懷陪伴，又以問候關懷為誘因慫恿原告簽約，顯然

在簽約前作不實且過度承諾，其諾成行為亦屬契約之一部分，然簽約後又未履行之，嚴重損害消費者之信賴與權益，依民法第88條、第90條、第91條之規定，原告簽訂系爭契約之意思表示得撤銷之；而原告於110年7月20日即已表達撤銷系爭契約之意思，距109年10月19日之簽約日未滿1年，撤銷權仍未消滅；原告撤銷系爭契約之原因，係因被告未履行問候關懷之承諾，被告明知且可得而知原告因精神疾病需要關懷陪伴，復以問候關懷為誘因慫恿原告簽約，則有出於自己之故意或過失之虞，即令受有因撤銷契約而失去預期利益之消極損害，不受信賴保護，亦難謂原告有賠償之責任，被告蓋無理由依系爭契約第8條第5款主張得全不退費，因此仍應返還價金。另被告所為之上開承諾乃基於雙方之約定，並依誠實信用原則履行，用以輔助原告持續穩定參與課程，實現學習英語之締約目的，俾使原告締結系爭契約之利益獲得最大滿足，應屬被告就系爭契約應盡之從給付義務或附隨義務。因被告承諾之義務未完全給付，致使原告持續穩定學習英語之締約目的無法達成，原告亦得享有契約解除權。系爭契約解除，依民法第259條規定，當事人雙方互負回復原狀之義務，是被告應返還所受領之契約價金，並附加自受領時起之利息償還，原告則應返還所受領之物及因故不能返還之物之價額、所受領之勞務價額。故契約一經解除，被告即無法律上原因而受有利益，無由繼續保留原告所給付之契約價金，故原告自得依民法第179條規定，請求被告返還價金。

㈤系爭契約係事先大量預製之定型化消費契約，內有多項免責失權條款，藉以免除企業經營者責任並使消費者喪失權益，依民法第247條之1、消保法第11條、第12條、消費者保護法施行細則（下稱消保法施行細則）第14條之規定，系爭契約下列條款顯失公平應為無效；縱非無效，仍應為有利於消費者之解釋：

1.限制消費者審閱契約權利、締約前未充分告知契約訊息：系爭契約第1條記載「甲方簽訂本合約時，已先行詳加審閱3日

以上，確認並了解本合約的所有內容」、第17條第3項記載「本合約亦可為電子形式，經乙方說明合約內容並由甲方於線上點選『合約同意』後本合約即生效，不受第1條審閱期間之限制」、同條第5項另載「甲方同意並了解乙方已充分告知並詳盡解說本合約內容」，上開條款不啻變相排除甲方(即消費者)合法審閱契約權利，並迴避乙方(即企業經營者)對審閱期之舉證責任，已違反「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項)之不得記載事項第1條規定：「不得記載預先拋棄契約審閱期間」、消保法第11條之1第1項規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容」，應依同條第2項、第3項之規定，「企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效」、「違反第1項規定者，其條款不構成契約之內容」。消保法第17條之1規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任」，若定型化消費契約載有類似「本人已審閱契約內容並確認後簽名」之條文，且對是否已提供合理審閱期間之事實存有爭議，企業經營者仍應負舉證責任，行政院消費者保護委員會93年消保法字第0930001698號函已有明示。被告在系爭契約簽訂前，未事先給予原告契約攜回詳細審閱，亦未給予原告3日以上契約審閱期，僅於簽約前之109年10月18日出示系爭契約，以約10秒時間粗略唸讀系爭契約第8條第1至5款，然未詳細說明該條款中所載之終止契約之條件與效果。遂於109年10月19日由被告行銷人員透過電話語音，指示原告在手機畫面上操作，向原告匆匆導覽合約，即催促原告簽約，被告行銷人員顯然並未善盡告知消費者買賣契約內容條款之責任。且定型化契約條款繁複龐雜，縱使一般常人亦難以清楚瞭解條款意義與法律效果，更遑論認知能力顯有障礙之精神病患，被告在簽約前未主動向原告詳細說明解約退款規定，且未向原告再三確認，顯有過

失責任，原告得依消保法第11條之1規定，主張系爭契約第8條不構成契約內容，不受該條款之退費標準拘束。

2. 限制消費者預購之會員點數使用時效：系爭契約第4條記載：「甲方所購買之加值點數，應於合約期限內兌換使用完畢，逾期則點數將自動失效，不得回復。甲方同意並了解本合約會員期間期滿後，乙方即終止所有服務，毫無異議」。該條款牴觸網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之不得記載事項第11條「不得記載預付費用購買點數或堂數之使用期限」之規定。系爭契約之主要消費模式與價金給付標的，乃係消費者預付款項購買會員點數，再以點數兌換各種不定類型課程，該點數之價值所占比重高達九成，倘若契約期滿點數自動失效，將嚴重損害消費者權益，致契約之目的難以達成，足認該條款顯失公平，應為無效。

3. 系爭契約無履約保證：系爭契約全無任何履約保證記載，已違反網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第15條規定：契約之「服務授權使用費預付期間逾一年且預付金額超過5萬元者，企業經營者應就超過金額部分，提供履約保證，並載明於契約明顯處」，消費者權益全無保障。

4. 業者保留契約變更與解釋權：網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第17條規定：企業經營者修改本契約時，應於至少30日前於網站系統公告之，同時以電子郵件或書面通知消費者。消費者不同意契約變更，得於公告後30日內向企業經營者主張終止契約。企業經營者應按比例返還消費者相當於終止契約前尚未使用之本服務授權使用費金額，並加計返還最高不得超過返還金額百分之二十之違約金。惟系爭契約第16條記載:「甲方同意乙方得視營運需要或配合現行法規，適度調整本合約內容或相關規定並公告於系統上。」據該條款，業者得任意片面逕行變更契約內容，毋需徵得消費者同意，亦毋需以電子郵件或書面事先個別告知消費者，僅需於網站系統公告。蓋定型化消費契約乃

業者為自身商業利益事先大量預製，消費者無法事先主動參與擬制契約，已屬相對弱勢，業者於契約中預留契約變更或解釋權之條款，消費者僅能事後被動接受業者變更契約，處境更為不利，若消費者不同意契約變更，選擇解除或終止契約，則依系爭契約第7條、第8條之終止契約條款，業者幾乎可以僅返還極少部分或甚至不返還消費者任何契約剩餘價值，有違比例原則，對消費者顯失公平。

5. 限制消費者轉讓會員資格：系爭契約第13條記載，消費者得申請會員資格轉讓予他人，但該條款卻多方設限受讓人身分（須為消費者之親屬且無會員資格6個月以上者）、收取高額轉讓手續費3,000元、限制轉讓標的(僅限轉讓消費者尚未使用之剩餘全部點數予同一人，不得為部分點數轉讓，亦不包含贈送點數、贈品、贈送或展延之學習時間等無償項目）、限制受讓人權利(受讓人不得申請契約退費、請假、展延、暫停、再轉讓他人)等等，違反平等互惠原則，對消費者與受讓人顯失公平，應為無效。

6. 業者對消費者違約之應對處置顯失公平：消保法第12條規定，定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有違反平等互惠原則者之情形，推定其顯失公平。消保法施行細則第14條第3款規定，定型化契約條款，有消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者之情事，為違反平等互惠原則。系爭契約第6條、第9條、第12條授權業者可全權任意逕行認定消費者違約，毋需負擔任何舉證責任，消費者全無任何提出異議、請求補償或救濟之機會，且業者對消費者違約之應對處置過苛，有違平等互惠之比例原則，顯失公平，一旦業者認定消費者違約，即可逕自終止提供商品與服務，形同變相沒收契約標的之剩餘價值，即消費者所簽約購買的商品與服務之未使用部分。然消費者違約應負之損害賠償與契約剩餘價值係為二事，若消費者違約，業者應循正當合法途徑，以訴訟或調解等方式，向消費者請求損害賠償，而非逕以無條件終止契約方

式，變相沒收全部契約剩餘價值作為損害賠償，縱然撤銷、解除、終止契約，業者仍應返還消費者契約剩餘價值。否則，可能出現業者依系爭契約規定所沒收的契約剩餘價值遠大於消費者違約所應負之損害賠償的情形。亦即，消費者可能因輕微情節之過失而被業者逕行認定違約，業者強制終止契約，停止提供商品與服務，消費者因而損失大量契約剩餘價值，有違比例原則，對消費者顯失公平。

7.限制消費者表達解約意思：系爭契約第7條記載：「甲方得於本契約所載會員期間起始日起7日內以書面請求終止本合約(以乙方掛號收件郵戳時間為憑）」，第8條記載：「甲方同意如向乙方申請終止合約時，應向乙方索取合約終止申請書，並將正本寄回乙方…合約終止日之認定，以乙方收到甲方合約終止申請書之郵寄郵戳日為準」。系爭契約並無任何條款限制業者表達意思之方式與時效期限，上開條款卻限制消費者表達終止契約意思之方式，僅能以書面為之，且須向業者索取申請書寄回，並以業者收件時間起算，而非以消費者寄件時間起算，若計入一般郵件實際送達之日程約2日以上，無疑變相縮減7日鑑賞期之實際日數，並延後契約終止起算日，業者得以藉此主張退還較少費用，嚴重損害消費者權益，契約雙方表達意思之權利顯不對等，違反平等互惠原則，對消費者顯失公平，應為無效。

8.解除或終止契約條款顯失公平：

⑴鑑賞期內解約收費金額過高：系爭契約第7條記載，消費者於會員期間起始日起之7日鑑賞期內請求終止契約，業者得對契約所提供之15項商品與服務中已使用部分收取費用，並自退費金額中扣除之。惟其各個項目於退費時所收取之款項價額過高，遠高於消費者購入之價額，不符比例原則，對消費者顯失公平。以本案為例，原告簽約支付93,600元學費，購買1170點會員點數，得以3點兌換1堂即時視訊課程或以1點兌換下載錄影檔1次，全部點數應可兌換390堂即時視訊課程或下載錄影檔1170次。然依系爭契約第7條所載，終止契

約時之退費金額須扣除已使用過之課程費用，包含即時視訊課程每堂1,000元、下載錄影檔每次600元，則93,600元學費僅相當於93.6堂即時視訊課程或下載錄影檔156次，復再扣除平台費用4,980元與各項實體教材贈品合計4,649元後，93,600元學費實際僅相當於等值83.97堂即時視訊課程【計算式：（93,600元-4,649元-4,980元)÷1,000元=83.97】或下載錄影檔139.95次【計算式：（93,600元-4,649元-4,980元)÷600元=139.95)，倘若原告兌換使用完83堂即時視訊課程或下載完139次錄影檔後，即便解約亦無法退費，消費者解約毫無實益，形同變相限制或迫使消費者拋棄契約解除或終止權。若另以各個項目單價觀之，原告以93,600元學費購買1170點數，每點相當於80元(計算式：93,600元÷1170點=80元），每堂即時視訊課程值3點，相當於240元(計算式：80元□3點=240元），每次下載錄影檔值1點，相當於80元，卻須支付每堂課1,000元或每支錄影檔600元之代價方能終止契約，其間價差達4.17倍(計算式：1,000元÷240元=4.17)或7.5倍(計算式：600元÷80元=7.5)。綜上，根據系爭契約，解約退費時，各個項目所扣除之費用價額顯然過高，消費者鑑賞商品服務之實質代價逾甚，已失7日鑑賞期提供消費者試用與考慮猶豫之精神本意，該條款對消費者顯失公平，應為無效。縱退一步，無論視之為消費者解除或終止契約所付之懲罰性違約金，或視之為消費者對業者因契約無法繼續而失去預期利益之消極損害的賠償，皆係由消費者負擔甚不合理且顯不相當之責任，消費者所支付之金額與業者實際所受損害顯相懸殊，不符比例原則，亦違反平等互惠與誠信原則，消費者得依民法第250條、第251條、第252條規定，請求法院酌減違約金(參見高等法院88年上易字第235號判決意旨）。

⑵定期定額退費比例不公：依系爭契約第8條第1至5款記載終止契約之退款計算標準，系爭契約約期長達3年，被告自始至終提供之服務內容並無差異，其為提供服務所支出之相應

經營成本理應亦無差異，被告於契約前期(前6個月）所提供服務之經營成本並無理由高於契約後期(6個月以後)之成本，蓋無理由要求約期僅逾全長6分之1以上即不予退費。例如，倘若消費者在會員開通日未達1個月，且點數僅兌換15點時要求解約退費，依約只能退款最高70%，相當於消費者在約期未滿全長2.78%之期效時(計算式：1個月□(3年□12個月）=2.78%)，僅使用約1.28%之會員點數(計算式：15點□1170點=1.28%)，竟須支付最低30%之學費價金，方能終止契約，比例懸殊。是系爭契約第8條約定之退費金額與契約實際服務期間的對應比例，顯然大違比例原則，不符平等互惠，嚴重損害消費者權益，顯失公平，應為無效。

⑶雙重退費結算標準並行：系爭契約第8條第6款記載，終止契約時，「甲方同意已開通使用之平台費用、使用過之課程費用、已拆封之教材與贈品、會員資格暫停、請假之期間等情形，乙方得依第7條之規定自退還款項總額中扣抵前開費用」，該條款係在同條第1至5款之定期定額結算退費標準之外，另設按已提供服務比例結算之退費標準，業者得逕自解釋約款，並自二項結算標準中選擇有利自己之標準退費，甚或同時以二項結算標準向消費者同時收取二項費用，並在退款金額中同時以二項結算標準扣抵費用後返還價金，同條第10款另載：「上述費用如甲方已給付之款項不足以扣抵時，甲方無條件同意於乙方通知後5日內補足所有差額」，據此，終止契約時，消費者可能實際僅得極少退款，或者無退款，甚至若已使用之商品與服務費用大於退款金額時，消費者反而必須補償業者其間差額。系爭契約第8條之條款，雖無明文違反網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之不得記載事項第5條「不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權」規定，但其費用結算標準實質上已顯失公平，層層剝削消費者解約退費之權益，形同變相限制或迫使消費者拋棄契約解除或終止權，該條款內容顯失公平，應為無效。

⑷限制消費者契約終止、加收解約手續費、加收與第三方支付機構解約協辦手續費：系爭契約第7條第3項違反網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之不得記載事項第9條規定，蓋消費者若與第三人訂定消費借貸契約繳納服務授權使用費，終止或解除契約辦理退費時，企業經營者除貸款機構依消費契約得收之費用之外，不得請求額外收取費用，故該條款應為無效。

㈥綜上，系爭契約含多項違反平等互惠原則之顯失公平條款，足堪認定系爭契約全部無效，被告應依民法第259條規定回復原狀、返還價金，否則即為不當得利。退步言之，系爭契約縱非全部無效，其第7條、第8條解約退費之條款亦顯失公平，應為無效；又退步言，系爭契約第8條縱非無效，該條內容是原告於會員開通日起6個月以上解除或終止契約，被告仍應退還系爭契約剩餘價值之費用。原告以分期付款方式繳納93,600元購買被告所提供之網際網路教學服務，今原告已於110年7月20日表示終止系爭契約之意思，系爭契約向後失其效力，則被告無由繼續保留契約終止後之剩餘價值，原告自得依民法第179條之規定請求被告返還價金等語。

㈦並聲明：被告應給付原告93,600元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

二、被告則以：

㈠依民法第75條規定，未受監護宣告之成年人，其非無行為能力人，其所為之意思表示，原則上為有效，僅於意思表示在無意識或精神錯亂中所為時方屬無效。所謂無意識，係指全然欠缺意思能力而不能為有效之意思表示而言；所謂精神錯亂，指精神作用發生障礙，已達喪失自由決定意思之程度，例如睡夢中、泥醉中、疾病昏沈中、偶發的精神病人在心神喪失中等，其對於自己行為或其效果，欠缺正常判斷、識別及預期之精神能力，即無從以自己獨立之意思表示為有效法律行為，故其所為意思表示之效力，與無行為能力人之行為並無區別，亦當然無效。是未受監護宣告之成年人，於行為

時縱不具備正常之意思能力，惟如未達上述無意識或精神錯亂之程度，要難謂其意思表示無效（最高法院109年度台上字第2398、2853號、108年度台上字第878號、105年度台上字第256號、99年度台上字第1994號判決意旨參照）。原告提出之高雄市立凱旋醫院診斷書、大順景福診所診斷證明書並未指明109年10月19日原告簽訂系爭契約當時存有無意識或精神錯亂，或有辨識其意思表示效果能力顯有不足，已達喪失自由決定意思之程度，且原告與被告行銷人員電話洽談購買系爭課程服務之簽約過程中，關於被告提供之服務內容、課程試上、計算方案價格、審閱「分期付款約定事項」內容、同意辦理分期付款等重要流程，應答過程均與常人般並無異狀，並無誤解或無法理解之情形，原告顯有可判斷自己行為在法律上效果之精神能力，難認有何精神狀況異常之情形；再參酌原告簽訂系爭契約後，即於109年10月22日起，及同年月23日、30日正常使用被告提供之線上即時視訊課程服務各1堂，則原告主張簽約時意思能力有所欠缺，要與上述歷程之客觀情形不符，況原告嗣後共計完成19堂線上即時視訊課程，且與被告線上英語教師之互動均無任何異常，兩造履約過程均為正常無異狀，足證原告所述意思表示欠缺一情，無足採信。

㈡縱假設原告有30餘年精神病史，惟原告家屬未曾為原告聲請監護宣告或輔助宣告，卻反而任由原告獨立行使相關法律行為，顯見原告之精神狀態應尚未達到完全喪失或嚴重減損辨識事務能力之程度，故系爭契約仍為有效，原告應就其法律行為自負其責，而原告家屬疏於照顧原告致生之相關法律責任應可歸責於家屬，其不利益不應由不知情之被告承擔，而使被告權益受損，有失社會交易之公平。

㈢被告行銷人員係參酌維基百科「歐洲共同語言參考標準」語言能力量表架構分級所訂定之客觀指標內容，客觀上以原告如能按時完成相關課程，即可增進英語能力，並未有過度承諾之情事，且兩造締約後，被告行銷人員確實多次致電原告

關心學習狀況，但原告未接聽電話，況從被告提供光碟內容可知學習英文自始為原告個人意願，締約過程被告行銷人員亦無任何慫恿、強行推銷等行為，且現今市場上學習英語之管道及課程眾多，原告簽訂系爭契約時，並非處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之情況，原告家屬將原告不願繼續學習或未達成學習目標之原因全然歸咎於被告，復以被告未持續關心原告為由，意圖加重被告責任，從而主張契約關係不存在並要求退費，心態實屬可議，難認有理，雙方履約情形應回歸系爭契約約定判斷，始屬公允。

㈣系爭契約已給予原告審閱期，被告亦未限制或剝奪原告審閱契約之行為：

1.原告於簽約前已知悉系爭契約第1條(下稱系爭條款)審閱期之約定，被告未有妨礙或阻擾消費者審閱契約之情，顯見原告於簽約當日已明瞭知悉系爭契約之條款內容後，經由其自由意志思慮下，基於其他考量而選擇放棄審閱期間，始決定與被告簽訂系爭契約，自不得事後悔約任意指摘被告未提供合理審閱期間，主張依消保法第11條之1第2項規定認系爭條款不構成系爭契約內容。又兩造訂約後，系爭契約服務標的即被告所有之網際網路學習平台至今仍維持正常，而原告所購買之商品或服務，只要以電腦連接網際網路，隨時隨地均可使用，一旦學員網路帳號開通後即可無限制瀏覽、閱讀、下載使用，無法回復原狀，被告為了提供服務，亦花費巨資建構網路平台，規劃教材、課程，招募師資等情，負擔鉅額營運成本，在被告至今仍處於隨時能提供商品或服務之情況下，並無任何違約情事，原告自不得於事後再以違反審閱期間之規定為由，主張系爭條款因違反審閱期而排除系爭條款之適用。

2.又本件係採線上網路訂約，兩造109年10月19日訂約，原告於109年10月22日第一次使用被告提供之線上教學服務，故自原告網路訂約當日(含)起算至原告第一次使用服務間尚有三日合理期間，倘原告經考量後對系爭契約仍有疑義，即不

應繼續參與被告提供之線上英語課程，惟原告於簽約後未曾向被告爭執未予合理審閱期，其後更陸續使用系爭契約服務完成19堂課，直到提起本件訴訟後方臨訟爭執未予合理審閱期，難謂被告未提供原告合理之審閱期間。

3.再者，觀諸系爭契約第7條第1項亦約定「甲方同意並了解本方案自會員期間起始日起享有7日鑑賞期，甲方得於本契約所載會員期間起始日起7日內以書面請求終止本合約（以乙方掛號收件郵戳時間為憑），乙方於收到終止合約通知書正本後7日內辦理返還款項事宜…甲方始得完成後續退款作業」，故原告於7日內本可隨時無條件終止契約(若已使用服務者，需另扣除已使用部分），較前開審閱期規定，對於消費者更為優惠。況原告於簽立系爭契約後即開始正常使用系爭契約之服務，學習英語之狀況正常，被告亦依約提供給付及服務，至提起本件訴訟時，從未向被告爭執簽訂契約時未給予審閱期乙事，自不得於履約相當期間後，再事後主張未給予審閱期而主張系爭條款無效，以維護商業交易秩序，方為公平。又觀諸高雄市政府消費者服務中心110年8月18日110高市府消服字第3106號書函暨消費爭議申訴(調解)資料表中關於原告申訴內容，僅稱因其個人因素無法上課要求退費，並未指摘被告提供給付履約時有何違約之處，更未提及簽訂契約時被告未給予審閱期乙事，原告自不得事後主張未給予審閱期而認系爭條款無效。

㈤退步而言，原告主張終止契約，被告依系爭契約第8條第5款約定，會員開通日起達6個月（含）以上者，乙方得全數不予返還：

1.系爭契約標的是網路數位化商品及服務，乃被告所屬智慧財產，具有著作權、版權等智慧財產權利，且具有科技易複製的特性，一旦學員網路帳號開通後即可無限制下載使用（包含試用、試看、試閱、試聽、試玩等），並能充分探知商品資訊，本應無法解約退貨，屬消保法第19條第2項情形及通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條所規範通訊交易

解除權合理例外情事，系爭契約條款符合世界多數消保法制之精神。惟系爭契約條款仍賦予消費者得主張終止契約之權利，其條款衡平契約自由原則及消費者權益保護、智慧財產權等保障，並無不公平情事。

2.系爭契約第8條第5款約定：…會員開通日起達6個月（含）以上者，乙方得全數不予返還。原告自系爭契約成立之日即109年10月19日起至終止契約日（110年7月20日），已逾6個月以上期間，且原告已上過19堂課，被告依約不予返還洵屬有據。

3.再者，參酌經濟部108年11月15日公告（109.5.15生效）之網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項，其中應記載事項第18條規定：…契約終止後，企業經營者應依雙方擇定之方式，結算、撥付或收取本服務之授權使用費：採定期定額返還：（一）契約生效後○日或已提供服務百分之○內終止契約，應全額返還本服務授權使用費。但法規另有規定者，從其規定。（二）契約生效後逾○日或已提供服務百分之○，始終止契約，應返還本服務授權使用費之百分之○。如經企業經營者證明契約終止係可歸責於消費者之事由所致者，企業經營者並得自返還之金額中扣除○之違約金（最高不得超過返還金額百分之三十）。（三）契約生效後逾○日或已提供服務百分之○，始終止契約，本服務授權使用費全額不予退還。兩造所簽訂之系爭契約條款關於契約終止退費之約定，亦係參酌前開網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項範本而設計而採取「定期定額返還制」，並無不公。

㈥綜上所述，原告既無法舉證其於簽訂系爭契約時之精神狀態，而系爭契約條款符合消保法規之內容，並無不公，被告依約得全數不予退費，原告主張買賣關係不存在及請求退款自屬無據等語，茲為抗辯。

㈦並聲明：1.原告之訴駁回；2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、得心證之理由：

㈠原告於簽訂系爭契約時非為無行為能力人或其意思表示係在無意識或精神錯亂中所為者：

1.按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第277條定有明文。此項規定，已揭示舉證責任分配之方向，至受訴法院於具體個案決定是否適用同條但書所定公平原則，以轉換舉證責任或降低證明度，應視各該訴訟事件類型之特性及待證事實之性質，並依誠信原則，定其舉證責任誰屬或斟酌是否降低證明度，進而為事實之認定。倘依個案情形，由原負舉證責任之一造舉證，尚無「顯失公平」之情形，自應仍適用該本文之規定，以定其舉證責任。又未受監護宣告之成年人，並非無行為能力人，其意思表示是否無效，端視其意思表示是否在無意識或精神錯亂中所為之具體情事而定，此應由表意人主張其喪失意思能力而無庸就其意思表示負責之利己事實負舉證責任。按無行為能力人之意思表示，無效；雖非無行為能力人，而其意思表示，係在無意識或精神錯亂中所為者，亦同，民法第75條定有明文。此項規範意旨在兼顧表意人權益及交易安全。是未受監護宣告之成年人，非無行為能力人，其所為之意思表示，原則上為有效，僅於意思表示在無意識或精神錯亂中所為時方屬無效。所謂無意識，係指全然欠缺意思能力而不能為有效之意思表示；精神錯亂，則指精神作用發生障礙，已達喪失自由決定意思之程度而言。(最高法院111年度台上字第1945號、111年度台上字第375號、 110年度台上字第2574號 、109年度台上字第2398號、108年度台上字第878號判決意旨參照)。

2.原告固提出高雄市立凱旋醫院診斷書、大川景福診所診斷證明書等證據，據以主張其於訂約當時因持續存有幻覺與妄想且認知功能有明顯障礙，無法如同一般常人理性思考並審慎判斷簽約後果，而受被告行銷人員誘導簽訂系爭契約，其意

思表示應為無效云云。然上開醫院所出具之診斷證明書謹記載原告患有妄想型思覺失調症、有殘留之幻覺及妄想等語(本院卷一第31至35頁)，然未能證明原告於訂立系爭契約當時確實處於無意識或精神錯亂之狀態。再徵以被告所提原告與被告行銷人員洽談購買線上英語課程服務之影音光碟譯文內容可見(本院卷一第107至179頁)，原告於對談過程中應答自如，對於被告行銷人員之話語及問題皆能理解並有所回應，期間原告並曾表示「然後重點是不要浪費我的錢」(本院卷一第109頁)、「好啊，那要怎麼上英文課？總要有書吧」(本院卷一第110頁)、「我想先上一個月看看，如果真的好，我再去買課程，多一點沒關係」(本院卷一第112頁)、「螢幕上面有講說一堂課50分鐘，上課的人說平均2到3人，然後括弧1到6元，是怎樣？」、「3,600還有一點貴內」(本院卷一第127頁)、「一個月一千36個月……那這樣子我可以分期付款嗎？」、「那一個月可以上多少課？」(本院卷一第128頁)等語，顯見原告對於課程價格及合約內容等細節一再詢問確認，與一般具有正常智識經驗之成年人無異；另原告於洽談過程中更能與外語老師一對一以英語交談練習，毫無表現出思覺失調或其他精神疾患病徵之跡象，足見原告於訂立系爭契約當時並非處於無意識或精神錯亂之狀況，其意思表示即非無效，原告空言主張其意思表示無效云云，委無可採。

㈡原告主張依民法第88條規定撤銷錯誤之意思表示，以及主張依民法第259條、第179條等規定解除契約請求返還價金，並無理由：

1.按「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤。」民法第88條固定有明文；所謂錯誤，係指表意人之意思表示因誤認或不知，致與其真意偶然不一致而言；至

於形成表意人內心效果意思之原因，則稱為動機，導致表意人內心效果意思之動機十分繁雜，且動機只存在表意人之內心，非他人所得窺知，故除當事人之資格或物之性質有誤，且為交易上認為重要者等重大動機錯誤，始可視為意思表示內容之錯誤外，原則上不許表意人任意撤銷意思表示，以維護法律安定性及交易安全，此觀民法第88條第2 項之規定自明；最高法院51年度台上字第3311號判決意旨謂：「民法第88條之規定，係指意思表示之內容或表示行為有錯誤者而言，與為意思表示之動機有錯誤之情形有別」亦可資參照。

2.原告主張已明確告知被告行銷人員其患有思覺失調症，被告行銷人員仍承諾會時時追蹤並關心學員之學習狀況及督促學習，予以問候關懷，原告因精神疾病亟需問候關懷與溫情陪伴，遂誤信被告行銷人員給予問候關懷之承諾，並以之為重要原因才簽約購課云云；然觀諸原告與被告行銷人員議約過程中，被告行銷人員並未具體承諾履約過程中對原告給予問候關懷之頻率、次數，且依被告所提被告銷售人員聯繫紀錄(本院卷一第249頁)可見，被告行銷人員於兩造締約之後有多次致電原告之紀錄，但原告未接聽電話。況且，依系爭契約內容，被告係以提供原告網際網路線上數位英語學習課程為主給付義務，至於原告所稱被告行銷人員承諾會時時追蹤並關心學員之學習狀況及督促學習，予以問候關懷等情，並非兩造約定之合約內容，亦非屬被告所應擔負之給付或附隨義務(理由詳如下述)，原告上開情詞充其量僅為其締約之動機，然此隱藏於原告內心之動機並非締約相對人所得認識及知悉，亦非屬民法第88條第2項所稱關於當事人之資格或物之性質且交易上認為重要之重大動機錯誤，原告自難事後徒以前開情詞據為撤銷意思表示之緣由。則原告主張依民法第88條規定，撤銷締結系爭契約之意思表示，即屬無據。

3.按契約關係在發展過程中，債務人除應負契約所約定之義務外，依其情事，為達成給付結果或契約目的所必要，以確保債權人之契約目的或契約利益（債權人透過債務人之給付所

可能獲得之利益），得以圓滿實現或滿足；或為保護當事人之生命、身體、健康、所有權或其他財產法益遭受侵害，尚可發生附隨義務(最高法院104年度台上字第799 號、 100年度台上字第2號判決意旨參照)；是以，所謂附隨義務，乃以為達成給付結果或契約目的所必要，或為預防當事人之生命、身體、健康、財產權益遭受侵害之目的而衍生之契約義務。查兩造所成立之系爭契約，係以被告提供網際網路線上數位英語學習課程予原告為主給付義務，業如前述，且系爭契約第四條約定：「所有乙方(即被告)提供之聽讀與視訊課程每日皆公佈於平台上，小班視訊課程採隨到隨上方式，如有上課人數經常性壅塞情況，乙方應增加課程數量，以確保甲方(即原告)上課權益。甲方應於合約期限內自行安排學習時間。甲方所購買之加值點數，應於合約期限內兌換使用完畢，逾期則點數將自動失效，不得回復。……」依契約精神觀之，被告所應負擔之附隨義務，至多僅是持續提供穩定網路平台供學習方於合約期限內得以自由觀覽各項聽讀與視訊課程，並確保網路流速之順暢與穩定；至於原告主張被告行銷人員定時追蹤、關懷學員乙節，並非被告依系爭契約所應擔負之給付義務或附隨義務，故原告主張被告未履行附隨義務而得解除契約，並依民法第259條、第179條等規定請求被告返還價金云云，自有未洽。

㈢系爭契約條款並無符合民法第247條之1、消保法第11條之1、第12條等規定條款無效之要件：

1.按消保法所稱企業經營者係指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者，此由消保法第2條第2款規定即可明瞭。查被告係以提供網際網路教學服務為營業之人，又系爭契約乃由被告以提供服務為營業而提出之定型化條款作為契約內容，是本件應有消保法規定之適用，先予說明。消保法第11條之1第1項固規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。惟依同條第2項規定(即現行法第3項規定)，倘企

業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，亦僅生由企業經營者單方所預先擬定之定型化契約條款，不構成契約之內容，非謂當事人間之契約關係不成立或無效。此因定型化契約條款未能列為契約內容之事項，應視兩造間契約之性質，依相關法律規定補充之(最高法院98年度台上字第168號判決意旨參照)。申言之，上開規定之立法目的，係為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，避免消費者匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負之義務，致訂定顯失公平之契約而受有損害，故應限於消費者因未於合理期間審閱某條款，致其受有損害或有受損害之虞，始得主張該條款不構成契約之內容，亦非違反上開規定之契約即屬無效。

2.兩造於締結系爭契約前，原告雖未依系爭條款享有3日以上之審閱期間，然兩造於109年10月19日訂約後，且於109年10月22日開通會員服務之後，原告即陸續登入被告所屬網路平台並觀覽使用被告所提供之網際網路教學課程服務，此有原告使用線上即時視訊課程服務上課紀錄及會員點數紀錄影本各1份在卷可稽(本院卷一第67至72頁、第75至78頁)，迄111年7月止，原告共使用19堂課，且直至提起原告本件訴訟前，均未曾向被告反映系爭契約條款有何不合理或顯失公平之處，衡諸前開說明，縱使企業經營者未事先給予消費者合理審閱期間，其法律效果亦僅為消費者未於合理期間內審閱某條款，致其受有損害或有受損害之虞，始得主張該部分條款不構成契約之內容，非謂契約全部無效，則原告主張被告未依法給予合理審閱期間乙節，難以逕採為認定系爭契約條款全部無效之事由。

3.查系爭契約第7條第1項約定：「甲方同意並了解本方案自會員期間起始日起享有7日鑑賞期，甲方得於本契約所載會員期間起始日起7日內以書面請求終止本合約（以乙方掛號收件郵戳時間為憑）」，又依系爭契約第8條約定：「除前條情形之外，甲方同意如向乙方申請終止合約時，應向乙方索

取合約終止申請書，並將正本寄回乙方後，乙方之退款計算標準如下：1.甲方同意加值點數兌換未超過15點(含)者，且會員開通日起未達一個月，甲方若終止合約，乙方得退還總費用百分之七十。2.甲方同意加值點數兌換超過15點以上，且會員開通日起未達一個月，甲方若終止合約，乙方得退還總費用百分之五十。3.甲方同意會員開通日起達一個月以上，未達三個月者，甲方若終止合約，乙方得退還總費用百分之三十。4.甲方同意會員開通日起達三個月以上，未達六個月者，甲方若終止合約，乙方得退還總費用百分之二十。5.甲方同意會員開通日起達六個月(含)以上者，乙方得全數不予退還。……」；再參酌經濟部108年11月15日公告（109.5.15生效）之網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項，其中應記載事項第18條規定：…契約終止後，企業經營者應依雙方擇定之方式，結算、撥付或收取本服務之授權使用費：採定期定額返還：（一）契約生效後○日或已提供服務百分之○內終止契約，應全額返還本服務授權使用費。但法規另有規定者，從其規定。（二）契約生效後逾○日或已提供服務百分之○，始終止契約，應返還本服務授權使用費之百分之○。如經企業經營者證明契約終止係可歸責於消費者之事由所致者，企業經營者並得自返還之金額中扣除○之違約金（最高不得超過返還金額百分之三十）。（三）契約生效後逾○日或已提供服務百分之○，始終止契約，本服務授權使用費全額不予退還。查兩造所簽訂之系爭契約條款關於契約終止退費之約定，係參酌前開網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項範本而設計而採取「定期定額返還制」，且被告基於企業經營者出資建構網路平台、規劃教材及課程、招募師資與行銷服務人員等營運成本及追求企業利潤等考量，並審酌其所提供之商品與服務性質，因而依終止契約時距離會員開通日以及消費者兌換加值點數數額等因素，酌定上開契約終止之後應退還之款項金額，尚無顯失公平之情事。本件原告自109年10月19日訂立系爭契約後，直

至110年7月20日始向被告為終止系爭契約之意思表示，此為兩造所不爭執(本院卷二第11頁)，期間歷經長達9個月時間，且被告於該段期間內均持續提供不間斷之網際網路課程供原告觀覽，則被告依約拒絕退換款項，基於衡平契約自由原則及消費者權益保護之目的，即無何顯失公平或違反誠信原則之情事，原告請求被告返還款項，自屬無據。

4.承上所述，系爭契約第8條既約定自會員開通日起達6個月(含)以上者，被告得全數不予退還合約款項，且該條約定並無合於民法第247條之1、消保法第12條所規定定型化契約條款顯失公平而無效之要件，則原告於系爭契約終止後，即無請求被告返還所受領價款之權利；至於原告所指述其他各項顯失公平之契約條款，核與本件原告得否請求被告返還所受領價款無涉，並無從影響本件判決之結果，本院自無逐一論述之必要，附此敘明。

四、綜上所述，原告主張各節，均無可採，原告依民法第259條、第179條等規定，請求被告給付93,600元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，於判決結果無影響，不再一一論述，附此敘明。

六、訴訟費用裁判之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　8　　月　　11　　日

鳳山簡易庭　法　官　謝琬萍

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　8　　月　　14　　日

書記官　林麗文