

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

114年度中消小字第43號

原告 柳在虹
被告 信瑞國際實業有限公司

法定代理人 鄭至航
訴訟代理人 鄭羽翔律師

上列當事人間消費糾紛事件，本院於民國114年12月24日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣55,500元，及自民國114年9月6日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

訴訟費用新臺幣1,500元由被告負擔，並加計自本判決確定之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

本判決得假執行；但被告如以新臺幣55,500元為原告預供擔保，得免為假執行。

理 由

一、原告主張：

(一)其於民國114年6月15日參加網路免費試聽課程，購買被告公司之「電商防護盾」線上課程商品（下稱系爭商品），支付價金新臺幣（下同）48,500元（下稱系爭價金），並以銀角零卡分期付款。詎被告於翌日竟要求原告另給付網站年費7,000元，以中國信託信用卡一次付清，惟原告於當日晚上發現聽不懂系爭商品課程，甚且無法找到課程位置，原告立即提出退讓申請，不再使用課程。而原告已提出取消7,000元之網站年費退訂，並且有書面證明，然被告持續拖延，迄至同年7月18日始以律師函通知原告拒絕退款，原告已於同年8月1日繳交一期銀角零卡分期款2,017元。為此，爰依系爭契約之法律關係提起本件訴訟，請求返還系爭價金等語。並聲明：被告應給付原告55,500元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

01 (二)對被告抗辯之陳述：

02 1、原告於114年6月15日在被告「限時優惠」與「僅此一次視
03 聽」之行銷話術下購買系爭商品並以分期方式給付48,500
04 元。且被告竟於翌日另要求原告給付締約當時未告知之年費
05 7,000元，此隱匿重要交易條件之行為，已違反消費關係之
06 誠信原則。原告於同年月16日付費後，當日下午即向被告客
07 服明確表示：「我是小白，請教我怎麼開始學習，我連課程
08 都不太會開啟」，即原告發現商品內容與說明會所述有極大
09 差異，足證被告給付存有重大瑕疵，而原告發現瑕疵當日，
10 即向被告提出退款申請，解除雙方之契約關係，此後即未再
11 登入或使用該課程服務，明確拒絕受領此瑕疵之給付。

12 2、被告之「退款政策」雖載有排除解除權之條款，然系爭商品
13 服務條款之條文眾多，被告告知事項僅占其中一小部分，無
14 從期待原告能夠點擊連結看完全文，並認知到其嗣後實際購
15 買課程時，會有不能解約的問題，與消保法『清楚易懂』之
16 要求不符。被告未能舉證以其他清楚易懂之方式告知，自不
17 得排除原告之契約解除權。又原告已於24小時內解除契約，
18 被告「數位內容排除七天鑑賞期」之抗辯無理由。故「服務
19 之重大瑕疵」與「不清不楚的告知方式」得排除「數位內容
20 例外外條款」之適用。又系爭商品課程費，原告雖已申請退
21 費，惟因銀角零卡分期合約之故，為維持信用仍持續繳納
22 款，迄今已繳納6期款項。

23 二、被告則以：

24 (一)按系爭商品屬於通訊交易合理例外情事，得排除消費者保護
25 法（下稱消保法）第19條第1項所定解除權之適用，而所謂
26 合理例外情事，係指「非以有形媒介提供之數位內容或一經
27 提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供」，且
28 經企業經營者事先告知排除上述解除權之適用，通訊交易合
29 理例外情事適用準則（下稱合理例外準則）第2條第5款已有
30 明文。而原告所購買之「電商資源懶人包行銷模組」、「課
31 程學院網站」商品即系爭商品，屬被告所整理彙整之資源

01 包，一經被告交付提供予原告後，除即可無限制下載使用
02 外，亦無觀看期間限制，與行政院消費者保護處函釋所例示
03 之電子書並無二致，原告於收受系爭商品後即能充分探知商
04 品資訊，符合上開合理例外準則之規定，故無法解除契約。

05 (二)又被告已依消保法第18條第1項第4款規定，善盡清楚易懂之
06 告知義務，且依被告網路交易設定方式，被告係基於買賣契
07 約已成立之情況下，始指引購買者完成付款，兩造間之買賣
08 契約已成立，況原告係依其自由意志進入被告網站，不得因
09 原告事後主張解除契約，即推認原告於交易當時有思慮不周
10 之缺陷。且原告於購買系爭商品前，即已收受多封被告寄送
11 之電子郵件提醒並附上網址，提醒閱讀被告網站之服務隱私
12 條款與退款政策，故符合合理例外準則第2條第5款規定，得
13 排除解除權之適用。另原告購買系爭商品時，逐步填寫購買
14 資訊，必須下拉閱讀包含系爭約款之退款政策至全文底部並
15 點選「我同意」鍵後始能完成系爭商品之訂購，且簽名同意
16 被告之退款政策，故原告不得任意解除系爭商品之買賣契約
17 等語，資為抗辯。聲明:1、原告之訴駁回。2、如受不利判
18 決，願供擔保請准宣告免為假執行。

19 三、得心證之理由：

20 (一)原告主張之上開事實，業據原告提出合作金庫銀行存憑條、
21 系爭商品線上訂購單、線上給付網站年費、取消訂閱單、通
22 訊軟體LINE對話紀錄、被告拒絕退款通知函等件為證（本院
23 卷第15至62頁），被告對此不為爭執，堪信屬實，至原告主
24 張被告應返還55,000元，被告則以前詞置辯，是本件應審究
25 者為原告得否依消保法第19條第1項規定於7日內解除契約？
26 經查：

27 1、按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務
28 後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明
29 理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事
30 者，不在此限；前項但書合理例外情事，由行政院定之；通
31 訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效，

01 消費者保護法第19條第1項、第2項、第5項分別定有明文。

02 2、按消保法第19條第1項規定以書面通知方式解除契約，其立
03 法目的乃基於表示慎重及保存證據，以確認有無該法律行為
04 及其內容如何，並非強制消費者就解除契約方式有所限制，
05 且於網際網路通訊交易情形，消費者以電子方式向企業經營
06 者表明解除契約之旨，可於事後確認有無該法律行為及其內
07 容為何，難謂與消保法第19條第1項之立法目的相違（臺灣
08 高等法院暨所屬法院108年法律座談會民事類提案第6號研討
09 結果參照）。本件原告於114年6月15日透過網路向被告下單
10 購買系爭商品，且已支付系爭價金，為兩造所不爭，故該交
11 易屬於通訊交易無疑，而原告於次日即114年6月16日即以LI
12 NE向被告克服人員表示「抱歉，我是小白，請教我怎麼開始
13 學習，我連課程都不太會開啟，也不太清楚在哪裡」…、
14 「請傳退款申請書，謝謝你」、「有收到退款申請書嗎？」
15 等語，經對方回以「填妥後本公司法務部門將會依法…並以
16 書面掛號給您答覆。…退款申請書-電商防需求」、「有
17 的，請靜待法務審核及回覆」等語，有對話紀錄可參（本院
18 卷第33至34頁），堪認原告欲解約之意思已於7日內到達被
19 告，即與消保法第19條第1項本文規定相符。至被告雖辯稱
20 系爭服務條款已約定履約爭議應以書面方式表達意見云云，
21 但由消保法第19條第5項「通訊交易或訪問交易違反本條規
22 定所為之約定，其約定無效」之意旨，可知企業經營者不得
23 以約定方式限縮消費者依同條第1項前段得享有之權利，且
24 所謂書面通知解釋上應得包括電子方式，已如前述，自不因
25 該約款存在即為不利原告之判斷。

26 3、按消保法第19條第1項但書所稱合理例外情事，指通訊交易
27 之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費
28 者，將排除該條項解除權之適用：五、非以有形媒介提供之
29 數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同
30 意始提供，合理例外準則第2條第5款亦有明定。故本件要依
31 上開規定排除原告依消保法第19條第1項前段之解除權，應

01 以「企業經營者告知消費者，將排除該條項解除權之適用」
02 （下稱系爭告知事項）為前提，且此等例外情事之存在應由
03 被告舉證。又按消保法第18條規定「企業經營者以通訊交易
04 或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文
05 句記載於書面，提供消費者：...四、商品或服務依第十九
06 條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。」可知系
07 爭告知事項之告知，必需符合「清楚易懂」之條件，方屬適
08 法。經查：被告雖辯稱其於原告購買系爭商品前，即已多次
09 寄送電子郵件提醒並附上網址，提醒閱讀被告網站之服務隱
10 私條款與退款政策云云，但經檢視卷內事證，顯示被告是在
11 寄送註冊成功通知信及課程連結的郵件給原告時，於郵件最
12 底下有一行「線上課前務必閱讀服務隱私條款與退款政策」
13 的文字，但該郵件內容沒有提及任何關於購買系爭商品有關
14 的事情，且該頁面係原告申請視聽，無從認定被告有清楚告
15 知，而電商防護盾服務隱私條款與退款政策，被告將告知內
16 容參雜於定型化契約中，致消費者難已注意其要旨（本院卷
17 第97至113頁），而被告提出的其他網頁資料雖顯示其於寄
18 送給原告關於課程的資訊最下方附有一行「我已閱讀並接受
19 服務隱私條款與退款政策」的連結（本院卷第53頁），但系
20 爭服務條款之條文眾多，系爭告知事項僅占其中一小部分
21 （見本院卷第99至106頁），無從期待原告在收到這些跟內
22 容都只是課程資訊、未提及買賣交易的郵件時，能夠點擊連
23 結、看完全文，並認知到其嗣後實際購買課程時，會有不能
24 解約的問題，此與消保法上開規定「清楚易懂」之要求自屬
25 有別。而被告雖辯稱其提供之服務性質等同電子書，惟未提
26 出證據為佐，證明原告已下載全部課程內容或已提供服務，
27 且該服務性質上難以返還等情，是原告解除契約之方式符合
28 消保法第第19條第1項前段規定，且被告未舉證證明已依消
29 保法第18條規定，以清楚易懂方式告知將排除契約解除權之
30 適用，即不符合合理例外準則第2條第5款之規定，原告解除
31 契約請求返還消費款，核屬有據，應予准許。

01 (二)又給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其
02 催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人
03 起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相
04 類之行為者，與催告有同一之效力。民法第229條第2項定有
05 明文。又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求
06 依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約
07 定利率。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據
08 者，週年利率為百分之5，民法第233條第1項、第203條亦有
09 明文。是原告請求被告返還消費款55,000元，及自起訴狀繕
10 本送達被告翌日即114年9月6日（本院卷第75頁之送達證
11 書）起至清償日止，按週年利率百分之5計算之遲延利息，
12 即屬有據，應予准許。

13 四、綜上所述，原告主張被告應給付原告55,000元，及自114年9
14 月6日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之遲延利息，
15 為有理由，應予准許。

16 五、本件係法院依小額程序為被告敗訴之判決，爰依民事訴訟法
17 第436條之20之規定，依職權宣告假執行；並依同法第436條
18 之23準用第436條第2項，適用同法第392條第2項規定，依職
19 權宣告被告如預供擔保，免為假執行。

20 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第436條之23、第436條第
21 2項、第78條。本件訴訟費用額（第一審裁判費1,500元），
22 依同法第436條之19第1項確定如主文第3項所示各應負擔之
23 金額，並依同法第91條第3項加計利息。

24 中 華 民 國 115 年 1 月 28 日
25 臺中簡易庭 法 官 郭勁宏

26 以上正本係照原本作成。

27 如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向
28 本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所
29 違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背
30 法令之具體事實），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於
31 判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提

01 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

02 中 華 民 國 115 年 1 月 28 日

03 書記官 辜莉雰