

臺灣臺北地方法院民事判決

114年度消字第42號

原告 李承哲
被告 汎卓科技股份有限公司

法定代理人 賴信宏

訴訟代理人 何雅琪

上列當事人間返還費用等事件，經台灣士林地方法院以113年度士消簡字第5號裁定移送前來，本院於民國114年12月2日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新台幣82,829元。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔15%，餘由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：

(一)原告於民國113年4月19日晚間10時左右在被告經營線上英語教學平台「Dr. MVP」(下稱MVP)進行試聽課程，在試聽課程結束後，業務人員以當日簽約可享有優惠價格(當日簽約優惠每堂課新台幣(下同)2,800元)，勸誘原告立即簽署合約，原告雖有猶豫，然因稱優惠僅限當日為由，致使原告未能充分享有消費者保護法第11條第1項之合理審閱期間，即匆忙簽訂合約，購買230堂課(被告贈送20堂課)，並支付91,152元。審閱期部分當時客服跟原告說有減免價格，這部分在刑事程序(即114偵字第6534號)，被告有提出電譯證據，但經事後原告在其他行銷網站看到課程價格，將費用加總後，發現沒有任何優惠，因此主張是誘導原告簽約。

(二)原告使用MVP課程，感受課程外籍師資與試聽外籍師資有明顯差異，導致學習效果不佳，原告於113年6月25日向被告反

01 映，並告知欲終止合約，希望晚間6時以後詳談，但被告稱
02 處理窗口服務時間為9點至17時30分止，而被告於翌日下午3
03 時告知就反應課程問題，可協助安排雙語師資，但需提前一
04 周預約，另可增加課程費用指定師資，原告繼續配合被告使
05 用教學服務。

06 (三)原告依被告建議使用MVP多人小班制，但因師資隨機分配，
07 導致每次課程都需要重新與師資溝通，服務品質不穩定，後
08 續與被告協調師資，依照MVP系統師資篩選功能，需要大量
09 時間嘗試，而合約卻因時間流逝不利於消費者，原告認為此
10 部分違反消費者保護法第12條平等互惠原則。被告主張合約
11 期限係於附加條款，但附加條款沒有公信力，被告主張該項
12 條款不成立。至於原告經過很久才去反應，是因為當時已經
13 簽約，想要嘗試看看。

14 (四)被告官網顯示服務時間為9點至23點，原告係於113年4月19
15 日23時15分始簽約完成，但原告反映課程師資問題，卻將服
16 務時間限制為9點至17時30分，且合約並未記載服務時間，
17 故應官網記載服務時間為合約服務時間，原告認為此部分違
18 反消費者保護法第22條。

19 (五)就合約退費計算標準，依網際網路教學服務定型化契約第6
20 項使用期間規定，匹配項目應為計次制，原告認為兩造合約
21 應依使用次數進行退款，且依定型化契約第11條，不得記載
22 預付費用購買點數或堂數之使用期限。且合約金額不透明，
23 原告應於消費前得知消費利率、手續費、設定費等其他費
24 用，但合約中僅在第8條第2項以手續費三個字帶過，均無明
25 確記載，因此依定型化契約第9項，消費者即原告不負現金
26 總價以外金額之給付義務。

27 (六)原告主張合約性質為計次收費，因此退款應依使用次數比例
28 退款，並依定型化契約第8條契約終止時企業經營者不得向
29 消費者請求返還贈品，亦不得主張扣除該贈品價額。而簽約
30 前被告告知當日簽約優惠價額為2,800元，但此限時優惠並
31 無公開訊息得以考證，原告無從得知原價，違反消費者保護

01 法第23條，原告主張依服務次數應付費用為7,657元。

02 (七)故原告於113年7月12日上完課程，覺得MVP不適合自己停止
03 使用課程，共使用課程21堂(即21點)，原告於113年8月13日
04 再次提出終止合約，並對簽訂合約與服務品質不滿意，希望
05 扣除已使用課程後費用退款，惟被告僅同意退還50%，並稱
06 服務品質不在保證範圍。

07 (八)原告於113年10月29日聲請消費者保護會調解，被告仍堅持
08 依使用期限之退款方案，原告再於113年11月6日向被告提出
09 終止合約申請，但被告稱終止合約須先繳清50%費用及其他
10 手續費，終止合約後不得再進行訴訟，原告認繳清費用沒問
11 題，但需在終止合約事實發生，另原告不放棄對消費不公事
12 件訴訟，故至今未終止合約。

13 (九)原告已不使用被告服務，並願以合約費用解約，但被告卻以
14 原告不願放棄自身權益，認未達成共識而不終止合約，但被
15 告未提供合理服務時間，致原告未能受合約對等服務，因此
16 影響原告上課時間學習規劃，更因投資成本無法回收，無法
17 妥善安排學習，損害原告權益，也對原告精神造成損耗，為
18 此依消費者保護法第51條請求被告賠償合理賠償金額。

19 (十)並聲明：

20 (1)請求宣告合約無效。

21 (2)請求退還扣除已使用課程術後，依比例退還費用(共購買250
22 堂課，使用21堂共計7,657元，溢繳款項應全數退款)。

23 (3)請求因被告故意所致之損害，賠償金額455,760元。

24 二、被告答辯意旨略以：

25 (一)依雙方簽訂課程合約，退費比例亦已明確約定，原告主張金
26 額遠高於契約規範，無法律及事實依據。

27 (二)原告曾向被告客服反應「感覺自己無法和外師全英文上課」
28 提問退費，客服說明合約條款，並依原告期待排雙語老師，
29 給予服務調整，原告最終仍提出終止，要求沒上課程全額退
30 費，被告因已完整履行契約義務，並因原告認「師資不適合
31 初學者、老師口音問題」為原告主觀感受，非履約瑕疵，依

約予50%退費比例，但原告以「學習效果不足、產品經過包裝、隨機師資」提出消費爭議要求調解，被告讓步退費比例為60%，但原告不接受，故調解後不成立。

(三)原告除本案外，另以刑事訴訟指控業務詐欺，惟經檢察機關以罪證不足不起訴結案，顯示其主張欠缺事實依據。原告另提出消費爭議但不接受調解結果，且其主張合約無效民事案件已遭法院裁定駁回，被告自始至終並無做出原告主張故意所致狀況或依據事實，原告提出要求返還高額求償金額與實際履約情形不符且，原告濫訴請求，應予駁回。

(四)並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

(一)經查，原告主張事實，業據提出系爭合約、LINE對話紀錄、台北市政府消費者保護官協商消費爭議案件紀錄(處理書)、退費協議書範本等文件為證(台灣士林地方法院113年度士消簡字第5號卷第14-24頁)，被告則否認原告主張，而以前詞茲為抗辯，並提出系爭合約、課程使用紀錄、上課紀錄、退費計算明細與對話紀錄、消費爭議調解筆錄、刑事不起訴處分書、另案民事裁定等文件為證(本院卷第26-45頁)；是本件所應審究者為：原告依消費者保護法第11條之1規定請求合約無效，有無理由？原告請求終止合約，並請求依比例退還費用83,495元，有無理由？原告依消費者保護法第51條請求被告賠償455,760元，有無理由？以下分別論述之。

(二)就原告主張合約無效部分：

(1)按消費者保護法第11條之1規定訂立審閱期間條款之目的，在於給予消費者充分瞭解契約內容之機會，以避免消費者於匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負擔之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害；如企業經營者未有妨礙消費者事先審閱契約之行為，消費者基於節省時間、爭取交易機會或其他因素考量而選擇自願放棄契約審閱期間者，法律並無禁止消費者拋棄權利之限制，基於私法自治及契約自由原則，尚無不可，若強令以定型化約款進行之交易均需嚴

格遵守審閱期間，無異迫使所有之交易均需遞延數日，可能徒使消費者坐失商機，未必盡屬有利，是消費者非不得選擇自行放棄審閱權利；企業經營者於簽約後如已將定型化契約交付予消費者，消費者在經過相當合理之期間後，未曾主張契約審閱期遭剝奪，亦未曾反應有不瞭解契約條款或主張契約條款不公平處，應認契約審閱期之瑕疵已經補正，消費者如於事後再以違反審閱期為由而排除契約條款之適用，其行使權利顯然違反誠信原則，並有害於交易安全秩序，不應准許。故僅須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能認識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張條款不構成契約之內容。

(2)本件原告雖然主張被告違反消費者保護法第11條之1規定，未予契約合理審閱期間，合約應為無效等語，但是，本件兩造間簽訂系爭合約，乃係原告在被告網站進行試聽課程後而購買，且原告亦稱「審閱期之部分當時客服有跟我說當時有一個減免價格，這部分在刑事114偵字第6534號對方有提出電譯的證據，但經事後我有在別的行銷網站有看到該公司的課程價格，將我的費用加總後，我是沒有任何優惠存在…合約關於對造主張期限的部分，主要來自於附加條款，但因為附加條款沒有公信力，認為該項條款不成立」、「很久才去反應的部分是因為當時已經簽約了，想要嘗試看看」等語，有言詞辯論筆錄在卷可憑(本院卷第76頁)，足證原告就系爭合約之內容，已有充分之認識後始購買，並且原告於購買後已使用被告提供之系爭課程服務21堂，則審酌原告於使用被告提供系爭課程服務時，均未曾向被告主張違反審閱期，因此縱使系爭合約未有審閱期間之約定，或原告簽訂合約時未有審閱期間，惟就前揭過程以觀，尚不足以認為得對系爭合約效力產生影響，應予確定。

(3)況依消費者保護法第11條之1第2項，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定型化契約條款，不構成契約內容，非謂當事人間之

01 契約關係不成立或無效，是原告主張：系爭合約因未經合理
02 期間審閱，依消費者保護法第11條之1規定應屬無效等語，
03 自屬無據。

04 (三)就原告請求終止合約，依比例退還費用83,495元部分：

05 (1)按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平
06 者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其
07 顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除
08 不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主
09 要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成
10 者；依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契
11 約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定
12 無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。
13 二、加重他方當事人之責任者。三、使他方當事人拋棄權利
14 或限制其行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益
15 者，消費者保護法第12條、民法第247條之1分別定有明文。
16 次按定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公
17 平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習
18 慣及其他情事判斷之；定型化契約條款，有下列情事之一
19 者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付
20 顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
21 三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其
22 他顯有不利於消費者之情形者，消費者保護法施行細則第13
23 條、第14條亦有明定。

24 (2)經查，系爭合約係以原告購買被告線上數位學習系統提供之
25 230堂課程服務，以線上課程之勞務給付標的之契約，其本
26 質著重在提供教學事務，且系爭合約中除關於姓名、聯絡方
27 式等基本資訊外，其餘契約內容均係被告事先繕打完成之定
28 型化文字，屬被告為與多數不特定報名課程消費者訂立同類
29 契約之用，所提出預先片面擬定之契約條款，為消費者保護
30 法第2條第7款定義所指之定型化契約條款，被告以該定型化
31 契約條款作為系爭契約內容，系爭契約即為同條第9款所稱

之定型化契約，自有同法第12條及民法第247條之1之適用。

(3)系爭合約第4條第1項約定「甲方瞭解並同意，Dr. MVP服務為1-6人小班制諮詢服務，每次上課課程時間為45分鐘，扣點方式如下所示：(1)一對一課程：扣3堂。(2)一般課程(小班制及隨到隨上)：扣1堂。(3)大會堂：扣1堂」等語(本院卷第26頁)，因此，原告每次使用線上課程，係以所購買堂數作為報酬對價，因此，系爭合約係為計次制，應可確定；再參酌網際網路教學服務定型化契約範本第10條關於授權期間或使用權利，就計次制部分係「甲方享有共計__（使用次數）之使用權」，定期制部分則為「1.甲方於收受本服務之服務序號及密碼，取得本服務使用權之次日起，為期__之使用期間。2.甲方於上述期間內享有不計次數、每次不計時間之使用權」等語，足見系爭合約本質上應屬於計次制之合約，而與一定期間內無限制使用次數之定期制合約明顯不同，是原告主張：系爭合約為計次制之網際網路教學契約等語，即非無據，可以確定。

(4)惟就系爭合約就終止之約定部分，第8條第1項約定「甲方若因個人因素請求終止契約時，甲方同意退費之計算標準如下：(1)本合約啟用後第八日起，未逾一個月且未超過全部課程堂數四分之一者(不含贈送堂數)提出終止契約之諮詢服務時，乙方應退還課程費用總額百分之七十。(2)本合約啟用後逾一個月，未逾服務期間三分之一且未超過全部課程堂數三分之一者(不含贈送堂數)，提出終止契約之諮詢服務時，乙方應退還課程費用總額百分之五十。(3)本合約啟用後乙於服務期間三分之一或已使用全部課程堂數三分之一以上者(不含贈送堂數)，乙方收取之課程費用總額得全數不予退還。(4)甲方瞭解並同意，乙方贈送之服務內容，應於本課程服務期間內使用完畢，若甲方提前解除或終止契約或有因可歸責於甲方之事由，致違反本契約約定或撤銷會員權益者，甲方同意不得請求給付贈送內容或要求折抵現金、課程或點數等…」等語(本院卷第27頁)，足見系爭合約退費係以「定期

01 定額返還制」為設定，但本件系爭合約為計次制，並無從以
02 上揭定期制之方式作為約定，故以此約定作為對於原告權利
03 之限制，顯有不當，即應認屬無效，不得作為拘束之約定。

04 (5)況且，被告提供線上數位學習系統之師資雖於系統上提供篩
05 選條件予消費者選擇，並經由媒合系統進行篩選後媒合，然
06 不同師資間所能提供之教學水準本有其差異，故師資更換所
07 提供教學水準即無從認屬相同，即便同一師資教學亦會因教
08 材進度或更換變異而影響所提供水準，然此教學水準差異係
09 本源於被告提供師資之影響，而此非原告所能影響改變，則
10 提供符合教學之師資水準責任，即應屬被告負擔責任範圍；
11 然而，系爭合約關於終止契約之約定係預先限制消費者退費
12 權利，致消費者任意終止之權利徒具形式，已對消費者之權
13 利造成重大限制，除不符合計次制合約之精神外，亦不當限
14 制原告行使終止權之權利，而有顯失公平之情事，自己違反
15 消費者保護法第12條第1項、民法第247條之1之規定。

16 (6)且徵以原告於113年5月2日首次進行課程後，即向被告客服
17 人員反應有師資不適合之問題，其後更數次反應無法配對到
18 有中文及外語雙語教學之師資，有對話紀錄在卷可按(本院
19 卷第32-37頁)，足見被告並未能提供一定水準之師資予原
20 告，則衡酌被告未能提供穩定水準之服務予原告，自應許原
21 告得隨時終止契約，否則無異要求原告繼續使用不符合標準
22 之師資繼續進行課程，對於原告來說自顯失公平。是以，原
23 告主張：因師資隨機分配，導致每次課程都需要重新與師資
24 溝通，服務品質不穩定，已違反消費者保護法第12條規定等
25 語，即非無據，亦可確定。

26 (7)再者，當事人中途終止契約，應有契約約定事由之意定終止
27 權，或應有法定事由之法定終止權，而法定終止權自通知而
28 到達相對人，即發生終止效果，而參酌網際網路教學服務定
29 型化契約範本第27條，以及網際網路教學服務定型化契約應
30 記載及不得記載事項第18點，消費者得隨時通知企業經營者
31 終止契約，企業經營者不得拒絕；經查，本件原告雖於113

01 年6月25日向被告為終止契約意思表示，但是其仍於113年6
02 月28日至7月5日、年7月8日至7月12日預約課程，而被告亦
03 提供課程服務，據此足認雙方就經終止合約而為回復意思；
04 次查，原告於113年8月12日向被告為終止契約意思表示，則
05 於斯時起即生終止效力，則兩造間系爭合約已於113年8月12
06 日終止，足堪確定。

07 (8)而原告付款91,152元購買230堂課程(被告另贈送20堂)，已
08 使用21堂，為兩造不予爭執，然就贈送20堂課程堂數部分，
09 依系爭合約第8條第4項「甲方瞭解並同意，乙方所贈送之服
10 務內容，應於本課程服務期間內使用完畢，若甲方提前解除
11 或終止契約或有因可歸責於甲方之事由，致違反本契約約定
12 或撤銷會員權益者，甲方同意不得請求給付贈送內容或要求
13 折抵現金、課程或點數等」等語，是該贈與部分既為不得請
14 求折抵現金、課程或點數，自亦不得請求被告予以退費；因
15 此就原告所使用21堂課程部分，即應以所購買230堂課程為
16 支應，並以所付款91,152元購買230堂課程作為計算。

17 (9)是就原告購買230堂課程，依照比例計算原告尚未使用課程
18 堂數金額為82,829元($91,152/230 * \{230-21\} \doteq 82,829$ ，元
19 以下四捨五入)，是原告終止契約後請求被告退費返還82,82
20 9元，即非無據，逾此範圍，為無理由，應予以駁回。

21 (四)就原告依消費者保護法第51條規定請求被告賠償455,760元
22 之部分：按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之
23 損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因
24 重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因
25 過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。
26 消費者保護法第51條定有明文。但是，本件原告雖然主張被
27 告有故意行為導致其受有損害，然被告究有何故意行為，以
28 及原告受有何項損害部分，原告均未提出證據以為佐證，是
29 以，原告依消費者保護法第51條規定請求被告賠償455,760
30 元，亦非有據，自亦應予以駁回。

31 四、綜上所述，原告主張終止契約後依比例請求被告返還82,829

元部分，為有理由，應予准許；至就：(1)請求宣告合約無效。(2)請求因被告故意所致之損害，賠償金額455,760元等部分，則無理由，應予以駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不一一論述，附此敘明。

六、據上論結，原告之訴為一部有理由、一部無理由，爰依民事訴訟法第79條，判決如主文。

中 華 民 國 114 年 12 月 30 日
民事第二庭 法 官 蘇嘉豐

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 114 年 12 月 31 日
書記官 陳亭諭