

臺灣臺北地方法院小額民事判決

109年度北消小字第16號

原告 林宇威

訴訟代理人 梁原銘律師

被告 商策全球股份有限公司

法定代理人 林承冠

訴訟代理人 劉菁德律師

上列當事人間返還課程費用事件，於民國110年5月14日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣肆萬柒仟零玖拾肆元。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔新臺幣捌佰零陸元，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。被告如以新臺幣肆萬柒仟零玖拾肆元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張、聲明：原告向被告報名「Conray Coaching Program教練課程」（下稱系爭課程），已於線上刷卡支付新臺幣（下同）167,000元，原告於民國108年12月28日至109年1月2日，勾選確認「訂單資訊」及「付款資訊」，點擊「已閱讀並同意服務條款，確認送出」，僅知悉系爭課程的服務內容、總金額，可刷卡分期付款，並有同意藍新金流(下稱藍新公司)的服務條款。原告未參與任何課程及簽署定型化契約，且於付款前未收到任何形式之退費規定，嗣因個人因素欲取消課程報名，詎遭被告扣除上開費用35%，共計58,450元作為取消手續費用，實不合理。原告係於109年2月1日表示要取消系爭課程，被告告知，才知道有退費條款存在。被告客服人員從未提及退費條款，亦未取得原告明示同意，僅以官方網站有全年24小時公告就推論原告同意退費條款即

「因個人因事辦理退票-取消訂單將收取手續費，須於購買30天內來信提出申請，逾期概不受理取消與退費」（下稱系爭條款），並試圖以網路交易流程為藉口，罔顧消費者權益之作法，殊無可採。若消費者是現場買課程、簽契約，被告介紹完課程內容、總金額、可刷卡分期付款後，就可說官方網站有寫退費條款，視為消費者已同意嗎，被告應確保消費者明知且同意全部相關服務條款。經原告以電子郵件詢問藍新公司，其答覆為「本司平台金融條款，若執行訂單退款，則手續費將進行返還」（本院卷第79頁）。參照最高法院59年度台上字第4297號判決，兩造有解除契約之合意，原告依民法第179條提起本訴。縱認原告有同意系爭條款，然依消費者保護法第11條之1（下稱消保法）審閱期間，本件不論比照健身房或短期補習班，皆未經3日至5日審閱期，該退費規定不構成契約內容。參照最高法院103年度台上字第2038號判決意旨，縱認猶豫期間可代替審閱期間，本件109年1月2日報名成功至同年2月1日申請退費，原告未曾上過教練課，亦無接受被告之教練課服務，無從起算7日猶豫期間。縱認系爭條款構成契約內容，惟上開遭扣除之費用雖名目是「取消手續費」，但其意義是消費者不願再維持契約而可能付出的代價，實質乃「違約金」。原告取消尚未使用之服務課程，被告於該期間亦未舉辦任何課程，至多僅造成被告金流手續費之損害（如藍新公司110年4月13日函，手續費僅5,712元，非如被告主張之17,000元），原告請求依民法第252條違約金過高之規定，將手續費酌減至5,712元。並聲明：被告應給付原告52,738元（起訴時請求58,450元，但於辯論期日減縮，並經被告就減縮後金額為辯論）。

二、被告答辯、聲明：被告主要經營業務為協助辦理國際大型會議或具有知識價值講座課程主辦單位，提供對外售票平台，被告僅係售票單位，消費者須先向被告購票後方得參與主辦單位講座或課程。原告於108年12月28日加入被告公司之LINE帳號，表達欲購買系爭課程。被告客服人員即於當日提供

01 線上刷卡連結，其已明確載有被告名稱及官方網站（本院卷
02 第29頁），官網清楚記載退費權益事項即系爭條款（本院卷
03 第31-33、35頁）。原告於刷卡連結頁面計有8次付款失敗及
04 4次付款成功紀錄，有藍新公司NewebPay系統通知信可證
05 （本院卷第37-59頁），合算原告之刷卡紀錄，共點擊12次
06 「請再次確認您的「訂單資訊」及「付款資訊」勾選鍵，及
07 「已閱讀並同意服務條款，確認送出」確認鍵，顯已逾越一
08 般人合理交易情形，原告於本件程序再為主張不知服務條款
09 為何，洵屬無據。上開點擊紀錄並非同日作成，直至成功完
10 成全部付款已是109年1月2日，原告於多次付款過程應可預
11 見被告之服務條款，對於服務條款有任何疑問，應可隨時中
12 斷付款並洽詢客服，且官網「問題FAQ」亦有連結，原告主
13 張被告無公告服務條款一節，核與事實不符。系爭條款應為
14 原告所知悉或所得預見而為合法有效。又依消保法第2條第7
15 款及第13條第1項規定，為促使消費者注意，將「問題FAQ」
16 置於官網上方中間偏右位置，應認顯而易見。經點擊「問題
17 FAQ」後，即可見「如何申請退換票」、「退票期限」，上
18 開條款係以全年24小時不間斷公告於公司網站供大眾閱覽，
19 應認任何擬與被告購票之消費者皆可預見系爭條款存在。上
20 開條款字體無刻意縮小，且為粗體字，並無難以發覺或辨識
21 之情事，原告年齡30歲，且如無基本學識及外語能力，應無
22 報名系爭課程之意願，又該課程所費不貲，如原告對其無相
23 當之了解，應無可能驟然報名，是依原告年齡及學識涵養，
24 應足預見系爭條款存在。詎原告於交易完成後逾30日之109
25 年2月1日突表示：「因當初沒有考慮周全，無法全心全意投
26 入WYW教練，因此想要退費」（本院卷第27頁），被告本得
27 不受理該取消或退費申請，惟為維持良善客戶服務關係，被
28 告以最優退費條件，退款總金額之65%，且於109年3月12日
29 完成退款，本件即告結案（台中地院109年度中消小字第21
30 號）。參照最高法院105年台上字第929號判決，原告僅憑上
31 揭可歸責於己之事由，主張全額退費，已違反契約精神。系

01 爭條款明定「逾30日不得退費」，衡諸一般交易經驗，並非
02 顯不合理，且本件係原告主動向被告為購票之要約，應認原
03 告已詳讀上揭告知條款方得為要約之意思表示。原告應忠實
04 履行契約內容，原告主張核與契約嚴守原則及誠信原則相違
05 背，洵屬無據。原告主張民法第179條云云，惟被告係依系
06 爭條款作為拒絕退還之依據，系爭條款合法有效，難認被告
07 係無法律上之原因而受有利益，又該條款核屬民法第259條
08 所定之除外條款，原告主張無理由。參照士林地院107年士
09 小字第500號判決意旨及消保法第11條之1第1項規定，如消
10 費者確已有詳細審閱契約之機會，該條保護目的即已達成，
11 非謂任何情形下，消費者均得以無審閱期為由，主張定型化
12 契約條款不構成契約內容。查系爭課程非屬消保法第11條之
13 1第4項所定有關中央主管機關公告定型化契約審閱期間規定
14 之範疇，且系爭條款不間斷公告於官網供大眾閱覽，於上開
15 多次付款過程，應認原告確有已詳閱契約之機會，原告權利
16 已受充分保護，契約之效力應受肯認。又系爭課程主辦單位
17 於108年12月20至22日進行課程推廣活動，原告事前有報名
18 參加但並未出席（本院卷第91頁），嗣原告係經其友人介紹
19 向被告表示購買系爭課程（本院卷第89頁），且該名友人非
20 被告職員，此與消保法第2條第10款「通訊交易」及第11款
21 「訪問交易」之立法定義有間，難認原告有同法第19條之適
22 用。又原告就請求酌減違約金部分未舉證以實其說，與最高
23 法院92年度台上字第697號、92年度台上字第2747號判決意
24 旨有違，上開情事難認有違約金過高，且兩造間合約不能完
25 全履行係可歸責於原告之事由，已如前述。又原告缺乏依據
26 一再爭執應全額退款，被告已耗費相當之客服資源及服務精
27 神，未見原告對其不能履約之情事感到歉意。是被告僅保留
28 訂單總金額35%之金額，難謂顯失公平。縱認原告主張有
29 理，被告因本件刷卡及退款交易，應給付NewebPay藍新金流
30 手續費用共計17,000元之必要費用支出，有交易紀錄為證
31 （本院卷第65頁），上開紀錄經卷內證據比對，確為原告斯

01 時交易紀錄，且訂購系爭課程係採12期分期付款，據藍新
02 金流費率一覽表，手續費12期為7%（本院卷第103頁）。本
03 件係可歸責於原告之事由致購票取消，故上開費用自不能由
04 被告負擔。且原告主張退費時亦已表示願負擔刷卡手續費，
05 有原告109年2月4、5日LINE對話紀錄為證（本院卷第67-69
06 頁），是被告主張於原告請求範圍內應扣除17,000元，應屬
07 有理。並聲明：原告之訴駁回。

08 三、本院判斷的簡要說明：

09 （一）不爭執事項：原告於網路上以刷卡方式向被告購買系爭課
10 程，課程總金額為167,000元，原告已完成全部付款。原告
11 反悔向被告表示不欲購買，經被告部分金額退還原告，尚餘
12 58,450元未退還等，已經原告提出通訊對話紀錄（中消小卷
13 第25-75頁）為證，且為被告所不爭執，可以認定。

14 （二）爭執事項：原告應否受系爭條款拘束？原告可否依不當得利
15 的法律關係請求被告返還尚未還的已付款？分別說明如下：

16 1. 查企業經營者依消保法第11條之1規定，於與消費者訂立定
17 型化契約前，應有合理期間供消費者審閱全部條款內容，並
18 應依同法第13條第1項規定，向消費者明示定型化契約條款
19 之內容。前者係為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化
20 契約前，經由相當期間之審閱，有充分了解定型化契約條款
21 之機會；後者則係明定企業經營者明示告知定型化契約條款
22 內容之義務。又企業經營者如主張符合上開規定之事實者，
23 就其事實負舉證責任，同法第17條之1定有明文（最高法院10
24 6年台上字第2097號民事判決意見）。依消費者保護法的立法
25 目的及上述最高法院意見的說明，若企業經營者主張消費者
26 應受其片面事先制定的契約條款的拘束，即應由企業經營者
27 就已告知消費者契約條款內容，且消費者已經充分適當的審
28 閱條款內容並已示同意等契約條款有效要件事實，負舉證的
29 責任。

30 2. 原告雖主張不受系爭條款的拘束云云，但查，依被告所提被
31 告官方網站網頁畫面（本院卷第29頁），其上明白表示，請

01 再次確認您的訂單資訊及付款資訊，及依被告官網中問題FA
02 Q之網頁已有訂單取消及異動說明，如何申請退換票(本院卷
03 第31-33頁)、退換票說明(本院卷第35頁)等，可以認定
04 原告應已充分適當的審閱條款內容，並明白以付款的方式同
05 意系爭條款拘束，原告依消費者保護法第11條之1第2項等規
06 定，主張不受系爭條款拘束，尚有誤會，難以採取。

07 3. 被告雖另抗辯原告已逾30日的解約期限，不得再解約云云，
08 但查，原告係於109年1月2日始完成全部167,000元的全部刷
09 卡(本院卷第59頁，付款完成通知信)，依民法第120條第2項
10 規定，始日不算入，則原告於同年2月1日向被告表示解約
11 (本院卷第27頁，原告與被告之對話紀錄)，即已符合解約期
12 限之規定，被告上項抗辯，亦有誤會，礙難採取。又原告已
13 依系爭條款約定於30日內合法解除系爭契約，則被告另抗辯
14 原告有違誠信及契約應嚴守原告，不得任意解除系爭契約云
15 云，亦難採取。

16 4. 另按當事人得約定債務人於債務不履行時，應支付違約金，
17 惟約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額，民法第
18 250條第1項、第252條定有明文。又當事人約定之違約金是
19 否過高，須依一般客觀事實，社會經濟狀況，當事人所受損
20 害情形為衡量標準。債務已為一部履行者，亦得比照債權人
21 所受之利益減少其數額。倘違約金係損害賠償總額預定性質
22 者，尤應衡酌債權人實際上所受之積極損害及消極損害，以
23 決定其約定之違約金是否過高(最高法院110年度台上字第21
24 5號民事判決意見)。依上民法規定及最高法院的判決意見，
25 只要事實審斟酌兩造約定之具體內容，認定約定的內容是屬
26 於違約金時，不論是屬損害賠償總額預定性質之違約金或懲
27 罰性違約金，法院均得依具體案情，予以酌減，只是在審酌
28 損害賠償總額預定性質的違約金時，應依一般客觀事實及當
29 事人所受損害情形為衡量標準，且應特別考量債權人實際所
30 受之積極損害及消極損害。但如果契約約定違約金不明時，
31 在企業經營者使用定型化契約條款的情形下，參考上述最高

01 法院106年台上字第2097號民事判決意見，即應由企業經營
02 者負責證明其所主張扣款的依據及該扣款的依據是否為消費
03 者於訂約時所明知並已充分審閱並加以同意，如企業經營者
04 無法證明，即應回歸一般民法的規定，以求公允。

05 4. 經查，被告雖抗辯其扣除系爭課程總價35%並無不當云云，
06 但依被告所提的原告取消系爭課程之對話紀錄（本院卷第27
07 頁）、被告官方網站（本院卷第29頁）、問題FAQ之網頁流
08 程（本院卷第31-33頁）、退換票說明（本院卷第35頁）、
09 藍新系統通知信（本院卷第37-59頁）、被告退款證明（本
10 院卷第61-63頁）、金流手續費用明細（本院卷第65頁）、
11 原告109年2月4日、5日對話紀錄（本院卷第67-69頁）、原
12 告108年12月28日對話紀錄（本院卷第89頁）、原告報名參
13 加活動之紀錄（本院卷第91頁）、藍新金流交易紀錄（本院
14 卷第93-101頁）、藍新金流手續費率（本院卷第103頁）、
15 交易資料（本院卷第141頁）等，至多僅能證明原告於網路
16 上以刷卡方式向被告購買系爭課程，課程總金額為167,000
17 元，原告已完成全部付款。原告反悔向被告表示不欲購買，
18 經被告部分金額退還原告，尚餘58,450元未退還等情，無法
19 證明原告於購買系爭課程時明白同意被告可任意扣除系爭課
20 程總價的35%價款，是被告上述抗辯，難認有據。

21 5. 再依被告所提與原告間的對話紀錄，原告固同意扣除手續費
22 （本院卷第67頁），但該手續費，在被告無法證明是系爭課程
23 總價35%的情形下，即應以實際發生者為限。被告固提出藍
24 新系統通知信（本院卷第37-59頁）、金流手續費用明細
25 （本院卷第65頁），抗辯手續費至少為17,000元，但經本院
26 依原告聲請函詢藍新公司，該公司明確表示，僅向被告收取
27 11,356元（本院卷第141頁），則於原告已承諾負擔上述實際
28 發生手續費的情形下，原告請求酌減違約金為5,712元，被
29 告請求扣除手續費17,000元，均屬無據，而無可採，故原告
30 得請求被告返還之金額即應為47,094（58,450-11,356=47,09
31 4）元。

01 四、綜上，原告依解除契約後之法律關係，請求被告給付47,094
02 元，有理由，應准並判決如主文第1項。至原告超出該准許
03 部分的請求，並無依據，應駁回。

04 五、本件事證已明，當事人其餘主張、舉證及所提與本件並不直
05 接相關的判決意見，經審酌後不影響上述認定，故不詳論。

06 六、原告勝訴部分係就民事訴訟法第436條之8適用小額訴訟程序
07 所為被告敗訴之判決，依同法第436條之20規定，職權宣告
08 假執行，並依同法第392條第2項，依職權為被告預供擔保，
09 得免為假執行之宣告。

10 七、訴訟費用負擔，依民事訴訟法第79條按兩造勝負比率約略酌
11 定。

12 中 華 民 國 110 年 6 月 29 日
13 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭
14 法 官 詹駿鴻

15 附錄：

16 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

17 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
18 理由，不得為之。

19 二、民事訴訟法第436條之25：

20 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

21 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

22 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

23 以上正本證明與原本無異。

24 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○路
25 0段000巷0號）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）

26 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

27 中 華 民 國 110 年 6 月 29 日
28 書記官 翁挺育