

臺灣臺北地方法院小額民事判決

110年度北小字第688號

原告 張家銘

訴訟代理人 林永晟

吳振豪

被告 文樺數位互動股份有限公司

法定代理人 陳良致

訴訟代理人 郭敬

鄭蕙齡

上列當事人間請求返還課程費用事件，經本院於中華民國110年9月15日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣柒萬壹仟零捌拾捌元，及自民國一百一十年四月二十九日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告以新臺幣柒萬壹仟零捌拾捌元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

一、原告於訴狀送達後，以所提告之被告係法人文樺數位互動股份有限公司（下稱文樺公司），陳良致係被告之法定代理人，而將被告當事人更正變更為文樺公司（見本院卷第235），惟其餘主張及事實與理由均與之前相同，又其訴之聲明第二項原請求被告不得以解約金、手續費為由扣除原告求償之金額，嗣於民國110年9月15日言詞辯論程序中表示更正而刪除此段請求（見本院卷第251頁），堪認不甚礙被告之防禦及訴訟之終結，且被告對此部分更正及刪除之主張並無意見，並為本案之言詞辯論（見本院卷第235、249及251

頁），依民事訴訟法第436條之23、第436條第2項、第255條第1項規定，應予准許。

二、原告主張：原告於109年9月28日報名被告公司之線上英文課程，而與原告簽立「文樺數位線上服務契約書（下稱系爭契約）」，雙方約定原告需支付上開契約之服務授權使用費新臺幣（下同）71,088元，由被告透過網路連線提供教學等服務，服務期間自109年9月28日起至111年9月27日止，原告於期間內可使用服務小班制（即由1位老師與多位學員共同進行之互動式英語教學服務）共計180次，每次上課時間為45分鐘，嗣原告使用3堂課後於109年9月30日向被告公司人員表明上課狀況不佳，不想補習，要申請全額退費，原告願意支付所上過之3堂課程之費用，被告公司人員卻告知僅能退費70%，但依照兩造間所簽立之上開契約第25條第2項規定：「...契約生效後7日內或已提供服務百分之一內終止本契約，應全額返還本服務授權使用費。...」，原告申請退費，應可獲得全額退費，因按照契約「7日內『或』百分之一內」，兩者條件符合其一就可以全額退費，契約解釋應該要做有利於消費者之解釋，且上開契約第25條第2項關於定期定額返還之規定中，並無說以上或以下內容不適用，故按第25條第2項規定「...契約生效後7日內或已提供服務百分之一內終止本契約，應全額返還本服務授權使用費。...」，應可以請求全額退費，為此提起本訴等語，並聲明：被告應給付原告71,088元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；並願供擔保請准宣告假執行。

三、被告則以：

(一)兩造共同簽訂之系爭契約均係依照主管機關所頒佈之「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱網路教學契約應記載及不得記載事項）」規範內容，該等內容本即屬主管機關考量消費者利益及公平後所制定，已無任何對消費者不利益之定型化契約內容，故並無原告所稱，在發生爭議時仍應另行做有利於原告之解釋之道理。

01 (二)關於系爭契約第25條，應以整體文義及上、下文之聯繫，一
02 體解讀，並應著重於當事人之真意，不應以單一句子片面解
03 讀：

04 1.依照系爭契約第25條內容，該條並非僅有一項，其全部規定
05 內容為：「本契約如係採定期制或計次制、計時制者，甲方
06 （按即原告）於使用期間屆滿或所購使用次數、時間使用完
07 畢時，契約即告終止。除前項所約定之情形者外，甲方得隨
08 時通知乙方（按即被告）終止契約，乙方不得拒絕。契約終
09 止後，乙方應依雙方擇定之方式，結算、撥付或收取本服務
10 之授權使用費：☒定期定額返還：契約生效後7日或已提供
11 服務百分之一內終止契約，應全額返還本服務授權使用費。
12 但法規另有規定者，從其規定。契約生效後逾7日或已提供
13 服務百分之一，始終止契約，應返還本服務授權使用費之百
14 分之七十。如經乙方證明契約終止係可歸責於甲方之事由所
15 致者，乙方並得自返還之金額中扣除百分之三十之違約金。
16 契約生效日起算超過合約期間三分之一或已提供服務百分之
17 三十，始終止契約，本服務授權使用費全額不予退還。」。

18 2.亦即，兩造約定之退費內容，並非單純以系爭契約第25條關
19 於「定期定額返還」部分第1段之「契約生效後7日內」作為
20 退費比例之計算標準，而應解讀為原告（即學員/甲方/消費
21 者）若退費係在契約生效後7日內時，則依該第一段情形確
22 認其是否以使用課堂、使用堂數有無超過百分之一；若退費
23 係在契約生效後逾7日或使用堂數已超過百分之一者，則改
24 使用第2段；若退費係已超過合約期間三分之一者，或使用
25 堂數已超過百分之三十者，則是用第3段，若非如此解釋，
26 即會發生同一情況卻同時可適用複數項次之條款之情形，或
27 解讀上之矛盾（例如：簽約後從未上過課程，但合約期間已
28 經屆滿，是否仍得主張因其使用課程未逾百分之一而要求全
29 額退費？簽約當天就上完所有課程，是否仍得主張因未逾7
30 天而要求全額退費？），而不合理。

31 3.依「網路教學契約應記載及不得記載事項」第18條之說明第

3點：「另外，選項二係考量如無法透過比例返還，則比照短期補習班及國內外旅遊定型化契約範本條款(階梯式退費機制)規定，按契約生效天數或已提供之服務比例訂定返還額度，逾一定期限終止則無庸退還。」，故系爭契約第25條係依「網路教學契約應記載及不得記載事項」第18條所載之說明內容，其目的及宗旨係比照短期補習班之階梯式退費，被告同時亦有參照臺北市短期補習班管理規則第33條第4、5、6項開始課程後申請退費之規範，考量到性質為網際網路教學之故，始訂定系爭契約第25條內容。

4.本件原告係向被告購買180堂線上課程，並已於7日內使用了3堂課程，其既已使用線上課程，自應按使用之比例做為退費標準之認定，而非以天數計算。否則，若依原告起訴狀所載理由，其認為只要於7日內辦理退費，無論使用多少堂數，甚至已將全部堂數使用完畢，仍可要求被告全額退費？此豈符事理之平？又若此，系爭契約第25條豈有約定「已提供服務百分之一」或「已提供服務百分之三十」之必要？若兩造締結系爭契約之真意為七天內無論使用堂數均可全額退費（假設語），則為何兩造不一律以「是否超過7天」來當退費標準？

5.況且，原告雖然係在7日內要求退費，但若依原告使用課程之堂數，其同時也已達到系爭契約第25條第2項關於「定期定額返還」部分第2段之「超過百分之一」之標準，則被告亦可依此主張原告既已使用課程超過百分之一，故僅退還百分之七十之款項。

(三)被告始終均願意協助原告依照系爭契約第25條第2項規定辦理終止契約並返還服務授權使用費之百分之70，但原告始終堅持需取得全額退費，原告之主張並無理由等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁回；並願供擔保請准宣告免為假執行。

四、得心證之理由：

(一)原告主張其於109年9月28日報名被告公司之線上英文課程，

而與原告簽立系爭契約，雙方約定原告需支付上開契約之服務授權使用費71,088元，由被告透過網路連線提供教學等服務，服務期間自109年9月28日起至111年9月27日止，原告於期間內可使用服務小班制共計180次，嗣原告使用3堂課後於109年9月30日即向被告公司人員申請退費等事實，業據原告提出系爭契約、通訊軟體LINE對話紀錄、消保會申訴紀錄、消保會開會通知單及原告已使用之課程紀錄等在卷可按（見本院卷第15-45及203頁），且為兩造所不爭執，是原告所主張之上開事實，堪信為真。

(二)按，定型化契約條款，係指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約，係指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。消費者保護法（下稱消保法）第2條第7款、第9款定有明文。又，定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。消保法第11條第2項亦有明文。本件兩造簽署之系爭契約，係由被告方面為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，核屬定型化契約甚明，關於契約條款之疑義，應為有利於消費者之解釋，先予敘明。

(三)經檢視系爭契約第25條第2項規定：「除前項所約定之情形者外，甲方（按即原告）得隨時通知乙方（按即被告）終止契約，乙方不得拒絕。契約終止後，乙方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：☒定期定額返還：契約生效後7日或已提供服務百分之一內終止契約，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。契約生效後逾7日或已提供服務百分之一，始終止契約，應返還本服務授權使用費之百分之七十。如經乙方證明契約終止係可歸責於甲方之事由所致者，乙方並得自返還之金額中扣除百分之三十之違約金。契約生效日起算超過合約期間三分之一或已提供服務百分之三十，始終止契約，本服務授權使用費全額不予退還。」，可知契約終止後，關於

01 「定期定額返還」之規定，係採取階梯式退費之設計。且依
02 「定期定額返還」規定下之第一段「契約生效後7日或已提
03 供服務百分之一內終止契約，應全額返還本服務授權使用
04 費。但法規另有規定者，從其規定。」之文字解釋，在「契
05 約生效後7日或已提供服務百分之一內」之情形下，應全額
06 返還本服務授權使用費，而上開契約文字用語係以「或」連
07 結「契約生效後7日內」與「已提供服務百分之一內」，可
08 知僅需符合其一，即可請求「應全額返還本服務授權使用
09 費」，蓋若需同時符合「契約生效後7日內」與「已提供服
10 務百分之一內」之條件，則契約文字應當使用「及」，以作
11 為取其交集之意，是以單就系爭契約第25條第2項中關於
12 「定期定額返還」規定下之第一段文字解釋，本應無疑義。

13 (四)然若對照系爭契約第25條第2項中關於「定期定額返還」規
14 定下之第二段約定：「契約生效後逾7日或已提供服務百分
15 之一，始終止契約，應返還本服務授權使用費之百分之七
16 十。如經乙方證明契約終止係可歸責於甲方之事由所致者，
17 乙方並得自返還之金額中扣除百分之三十之違約金。」，在
18 「『契約生效後7日內』但『已提供服務百分之一』」及
19 「『契約生效後逾7日』但『已提供服務百分之一內』」等
20 情形，究竟要適用系爭契約第25條第2項中關於「定期定額
21 返還」規定下之第一段或第二段約定，在體系適用上即有疑
22 義，遑論加入第三段規定一同討論，其間解釋疑義將更形複
23 雜。本件即為此類情形，蓋本件原告係在7日內提出退費要
24 求，但因已施用3堂課，因此所受被告提供服務已達百分之
25 1.67（計算式： $3 \div 180 \div 0.0167$ ）而逾百分之1，故屬
26 「『契約生效後7日內』但『已提供服務百分之一』」之情
27 形，乃有兩造爭執應適用系爭契約第25條第2項中關於「定
28 期定額返還」規定下之第一段或第二段約定之疑義。

29 (五)惟揆諸前揭消保法規定，定型化契約條款如有疑義時，應為
30 有利於消費者之解釋，且本院審酌上開疑義對會員所生之影
31 響，將在定型化契約中因終止契約而請求返還授權服務費時

產生此一模糊地帶，實已增加消費者欲終止契約時的成本費用疑慮而損及消費者終止契約權利，或在消費者要求終止契約時，在協商中被告較易對弱勢的消費者取得有利於己的解釋及談判空間。另一方面，被告對其事前預擬之契約內容之縝密完整本即具有較高之注意及承擔能力，被告就此等契約內容未能臻於完備致出現解釋疑義，此部分之契約缺失風險本應由被告承擔較屬公平，況被告就上開疑義，應屬其事前所能預見及防免，而可預先在其定型化契約中明確約定者，然卻未予明定，亦無法排除係有意留下解釋之模糊空間。再者，本件原告情形係在3日內提出退費要求，所受被告提供服務僅達百分之1.67，所使用服務甚屬微少，原告請求返還已繳全額服務授權使用費，亦難認有顯失公平之處。從而本於有利於消費者之解釋，本件系爭契約第25條第2項中關於「定期定額返還」規定下之第一段自應優先適用。因此原告本於系爭契約第25條第2項中關於「定期定額返還」規定下之第一段「契約生效後7日或已提供服務百分之一內終止契約，應全額返還本服務授權使用費。」之規定，請求被告應全額返還服務授權使用費71,088元，核有理由。

(六)末按遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五；給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力，民法第233條第1項前段、第203條、第229條第2項分別有明文規定。本件原告之請求，核屬無確定期限之給付，自應經原告催告未為給付，被告始負遲延責任。準此，原告請求被告給付自起訴狀繕本送達翌日即110年4月29日（見本院卷第213及250-251頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，核無不合，併予准許。

五、綜上所述，原告據以提起本訴，請求被告給付71,088元，及

自起訴狀繕本送達翌日即110年4月29日起至清償日止，按週
年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許。

六、本件係小額程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436
條之20規定，應依職權宣告假執行。並依同法第392條第2
項、第3項規定，依職權宣告被告於執行標的物拍定、變賣
前預供擔保，得免為假執行。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判
決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用
額，依後附計算書確定如主文第2項所示金額。

中 華 民 國 110 年 9 月 30 日
臺北簡易庭 法 官 陳仁傑

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本
庭（臺北市○○區○○路0 段000 巷0 號）提出上訴狀。（須
按他造當事人之人數附繕本）。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 110 年 9 月 30 日
書記官 黃進傑

計 算 書

項 目	金 額（新臺幣）	備 註
第一審裁判費	1,000元	
合 計	1,000元	

附錄：

一、民事訴訟法第436條之24第2項：

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
理由，不得為之。

二、民事訴訟法第436條之25：

上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

(一)原判決所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法令之具體事實。

