臺灣臺北地方法院簡易民事判決

110年度北消簡字第7號

原　　告　石聿凡（原名石佩倫）
000000000000000000
000000000000000000
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　張駁哲律師

上列當事人間請求價金返還事件，本院於民國一百一十年九月三十日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟參佰參拾元由原告負擔。

事　　實

甲、原告方面：

一、聲明：被告應返還原告新臺幣（下同）十二萬八千五百三十二元。

二、陳述略稱：

㈠緣原告於民國一百零九年七月十八日向被告智擎數位科技股份有限公司購買線上英文點數課程點數一千五百九十點，並簽立「FUNDAY會員合約書」（下稱系爭合約），方案費用共計十四萬零四百元，採〇利率分三十六期繳款，每期應付三千九百元。被告公司之課程助教於電話行銷課程時，提供兩個方案，其一即為原告購買之十四萬零四百元之課程，另一方案總價為十五萬餘元；原告當下即詢問是否有其他方案，得到的回答為「僅有上述兩個方案」，然原告於一百一十年初在網路上卻發現去年同期間報名之學員有較低價之方案，有受騙而購買高價課程之感受，因此向被告公司業者提出終止合約之要求。

㈡依系爭合約第八條第九款，因原告申請過獎學金，不可要求

中止合約，原告遂於一百一十年一月九日向桃園市政府消費者服務中心提出申訴，然被告於協商、調解會議皆無故未到場。原告在與被告公司通話的過程中，多次表明想解約之理由，係「經詢問有無其他方案，得到否定答覆，後來卻發現明明存在其他方案，因而有受騙感覺的情形下」，進而對該公司已產生不信任感不想繼續使用該公司的平台上課，應與是否於六個月內提出解約無關。被告一開始承認助教確有疏失，回答如原告堅持則可中止合約，然最後改口以收到消保案件通知時間為一百一十年一月十九日，以超過解約期效為由，拒絕原告終止合約之要求。然經確認，原告第一次向主管機關桃園市政府申訴之發文時間為一百一十年一月十二日，時間仍在半年內，被告於一百一十年三月十日回函的公文中回覆原告申請終止合約日期為一百一十年二月五日，與事實不符，並提及解約原因係原告主觀上認為無時間學習，不可歸責於公司，然原告於通話過程中從未有此言論。

㈢被告自行確認當初助教進行售課的影帶後，其中關於原告是否有詢問其他方案之相關內容與原告之記憶有出入，因此原告要求提供影帶檔案，被告原於第一次通話（一百一十年二月九日）、第二次通話（一百一十年二月二十三日）皆答應提供，然第三次通話（一百一十年二月二十三日）再次詢問卻不予回覆；原告請消基會代為發函請求被告提供影帶檔案，依舊未收到被告答覆。

㈣原告購買之課程方案使用期間長達三年，但被告提供之系爭合約第八條第五款卻明定只要會員開通使用達六個月以上，乙方（即被告）得全數不予返還，就算在六個月內提出，也僅能返還相當不符比例之金額，以本案為例，依系爭合約書第八條第四款約定，原告使用期間未達合約期間六分之一，卻僅能退還五分之一的費用，該條亦規定申請獎助學金者，不得終止合約，然獎學金須於一個月內達成條件，並於兩個月內提出申請，因此會員兩個月內即失去終止合約之權利。又依系爭合約第七條約定，會員解約時應扣抵項目，除包含

所有贈品之費用，課程費用也用原價計算，被告亦表明原告若堅持解約，共扣抵費用會超過學費，讓人無法理解及認同。

㈤被告於售課時刻意隱瞞其他方案內容，消費者提出疑義時，對於系爭合約之終止及銷售影帶之提供說詞反覆，解約之相關規定也極不合理，嚴重違反平等互惠及誠信原則，原告主張系爭合約顯失公平，應不生效力。原告以總價十四萬零四百元購買課程點數共計一千五百九十點，並於一百零九年七月十七日至一百一十年一月二日間使用七十八點，按比例計算，金額應為六千八百八十八元，加上系爭合約所提之平台使用費四千九百八十元，扣除上述費用，被告應返還原告十二萬八千五百三十二元，爰依契約法律關係提起本件訴訟。

㈥被告辯稱原告在購買前應該自己去了解被告的商品跟服務，原告有去了解，但爭議的是點數方案的內容，點數方案在網站上查不到，原告是基於信任當初電話行銷助教，但後來才知道被告還有很多不同的點數方案內容比較低價。原告沒有超過半年就提出終止契約，第一次是一百一十年一月九日聲請消保案件的申訴，第一次消保案件公文發函時間是一百一十年一月十二日，被告以收到通知的時間為一月十九日為由說超過合約的半年，合約應該是一月十七日滿半年，被告所稱收到通知的時間並沒有辦法證明。關於桃園市政府回函（參本院卷第八十五頁至第九十二頁），根據系爭合約只要有聲請獎學金就喪失終止合約的聲請，因為原告有聲請過獎學金，原告在今年一月初發現就提消保案件，關於獎學金對方的助教導讀並沒有說，所以原告就直接申請消保案件。因為網路上看到對方都不會處理相關的消費爭議跟退費爭議，網路上也有建議提消保案件，所以原告就等被告的通知，但被告直接回覆桃園市政府。

㈦因為在系爭合約第八條第九款說有聲請獎學金不能辦理終止合約，再來第八條也有規定書面的終止書要向乙方索取，原告覺得被告也不會給原告終止的聲請書書面，所以認為需要

第三方管道的救濟方式，才去做消保申訴。兩造通話內容的過程中因為被告根本沒有同意原告終止合約的要求，所以就沒有進行到索取聲請書這個部分，被告公司的客服是有明確的拒絕原告終止合約的要求，在一百一十年二月二十六日九分十秒通話內容，且被告業者對於原告終止契約之認定時間說詞反覆，這個通話記錄客服說被告收到消息是一月十九日，但被告一百一十年三月十日的公文說原告一百一十年二月五日第一次電話聯絡告知，答辯狀又說是一百一十年二月九日，且桃園市政府公文一百一十年一月十二日寄出，平均遞送時間為三到四日，被告業者聲稱一月十九日收到通知令人存疑，應不可採信，被告說終止合約應以書面為必要，但系爭合約第十二條乙方終止合約的相關規定卻不需提供書面，原告認為這是不平等的條款。第一次一百一十年二月九日的通話內容十一分三十四秒左右就是說有檔案，而一百一十年二月二十三日通話內容即是被告確認過錄音內容後的溝通，所以視訊內容應該是有留存的。原告認為第一次消保申訴的內容終止的意思已經很明確。

三、證據：提出系爭合約影本一件、一百一十年二月九日通話內容譯本一件、一百一十年二月二十三日通話內容譯本一件、一百一十年二月九日通話內容譯本一件、一百一十年二月二十六日通話內容譯本一件、網路上搜尋其他方案截圖影本一件、額度明細一件、課程點數使用紀錄一件、桃園市政府函影本一件、被告公司函影本一件、臺北市政府消費者保護官協商消費爭議案紀錄（處理書）影本一件、調解不成立證明書影本一件及通話紀錄光碟一片為證。

乙、被告方面：

一、聲明：原告之訴駁回。

二、陳述略稱：

㈠原告於一百零九年七月十五日向被告購買被告線上英語學習課程，並與被告簽訂系爭合約，兩造並約定原告之會員網路帳號於一百零九年七月十八日開通，會員期間至一百一十二

年七月十八日止共三十六個月，是以兩造關於本案之權利義務亦應以系爭合約內容為依歸。

㈡依系爭合約第八條約定，因本案契約標的是網路數位化商品及服務，被告所建置之網路數位教材平台、線上課程等乃被告所屬智慧財產，具有著作權、版權等智慧財產權利，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），則被告公司之數位化智慧商品即已提供學員使用，因本案標的物具有科技易複製的特性，消費者於網路帳號點選開通後即已能充分探知商品資訊，本應無法解約退貨，屬消費者保護法第十九條第二項情形及通訊交易解除權合理例外情事適用準則第二條所規範通訊交易解除權合理例外情事，前開合約條款符合世界多數消保法制之精神。系爭合約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。

㈢又是否願意學習英語乃個人自由，並非基本生活所必需，況現今學習英語之管道及課程，市場上選擇眾多、競爭激烈，消費者本有相當多選擇之對象與機會，原告簽約前了解被告商品或服務後，其自身考慮同意購買該線上英語學習網路平台及課程，故原告本可充分依其自由意志決定是否同意簽訂系爭合約，堪認原告對於系爭合約之簽立，並非處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之情況，亦非無「無締約之可能，而忍受不締約之不利益」之情形，難認系爭合約條款對原告有顯失公平之情形。

㈣兩造自訂約後，原告使用網際網路學習平台（系爭合約服務標的）之狀況正常，至今已逾一年時間，有原告課程使用紀錄為證。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，負擔巨額營運成本，則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。原告訂約後方

主張購買方案不合理云云，係單純主觀意見，然並未舉證被告之契約所約定之終止契約條件，難謂系爭合約已自動終止或解除，系爭合約既仍有效存在，原告執詞系爭合約無效或已解除，亦無可採，應駁回原告之訴。

㈤原告主張於一百一十年一月九日向桃園市政府申請消費爭議申訴，桃園市政府於一百一十年一月十二日轉知被告，被告公司於一百一十年一月十九日收到前開通知，依系爭合約第八條約定，若原告終止契約應以書面為之，惟被告至今並未收到原告任何書面終止契約之申請，最早僅有於一百一十年一月十九日收到前開桃園市消費爭議通知。退步言之，假設從寬以一百一十年一月十九日被告收到桃園市消費轉知之爭議通知函文為原告終止契約之意思表示，惟依據系爭合約第八條第五項約定，甲方（即原告）同意會員開通日起達六個月（含）以上者，乙方得全數不予退費。而原告自會員帳號開通之日即一百零九年七月十八日起至原告主張終止契約表示之日（即一百一十年一月十九日），已逾六個月以上時間，依前開系爭合約規定，被告依約得全數不予退費。

㈥又原告於一百一十年二月九日與被告客服人員電話聯絡時表示想要終止系爭合約，縱認原告於一百一十年二月九日主張終止契約，惟依據系爭合約第八條第五項約定，原告主張終止契約亦已逾六個月以上時間，被告依約得全數不予退費。兩造所簽訂之系爭合約符合前開消保法規之內容，並無不公，從而原告請求解約退款自屬無據，應駁回原告之訴。

㈦兩造訂約時原告已經清楚知道購買標的，訂約後也有使用契約標的之服務，被告一直處於可以履約的情況，原告也有使用，現在卻說價錢不合理，但不能說被告有違反契約，更不能推翻契約效力，倘若原告要終止合約就應該回到雙方白字黑字契約的條款處理。原告使用超過半年照系爭合約無法退費，本件契約標的是網路教學及網路平台內英語課程，所以登錄後就可使用，系爭合約也符合定型化契約範本。被告是一百一十年一月十九日收到桃園市政府消費申訴的公文通

知，終止契約之意思表示也應該是契約當事人對他方當事人表示，原告是向桃園市政府申訴，應該是以收到通知的日期為準，已經超過半年。

㈧有收到原告提供之錄音光碟，對通話譯文譯本真實性沒有意見，然就該通話譯文內容顯示原告也知道締約時系爭合約的內容，從通話內容來看一百一十年二月九日應是原告直接對被告為終止契約的意思表示。關於原告主張沒有直接寄終止書面的理由，依合約需要有書面終止，原告從來沒有向被告索取終止契約的書面，合約約定終止契約應以書面，目的只是要明確，依資料來看原告是用電話表示終止，但已經超過六個月，照系爭合約這個時候終止並沒有辦法退款，被告另案一一〇年度北小字第一三二七號也有類似的狀況，另外案例也是超過很久的時間才來終止，法院也是根據合約條款做認定。

三、證據：提出系爭合約影本一件、上課使用紀錄一件、網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項一件及桃園市政府函影本一件為證。

丙、本院依職權函詢桃園市政府有關一百一十年一月十二日府法消字第1100008014號函正本收件者是否為被告公司及該消費爭議有無後續之相關資料。

理　　由

一、原告主張意旨略以：原告於一百零九年七月十八日向被告購買線上英文點數課程點數一千五百九十點，並簽立系爭合約，方案費用共計十四萬零四百元，另一方案總價為十五萬餘元，原告當下即詢問是否有其他方案，得到的回答為「僅有上述兩個方案」，然原告於一百一十年初在網路上卻發現去年同期報名學員有較低價之方案，被告於售課時刻意隱瞞其他方案內容，原告主張系爭合約顯失公平，應不生效力，扣除原告使用七十八點比例計算之金額六千八百八十八元及平台使用費四千九百八十元後，被告應返還原告十二萬八千五百三十二元，爰依契約法律關係提起本件訴訟等語。被告

答辯意旨則以：原告於一百零九年七月間與被告簽訂系爭合約，原告使用網際網路學習平台（系爭合約服務標的）之狀況正常，至今已逾一年時間，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，負擔巨額營運成本，則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，原告訂於後方主張購買方案不合理云云，係單純主觀意見，然並未舉證被告之契約所約定之終止契約條件，難謂系爭合約已自動終止或解除，系爭合約既仍有效存在，原告執詞系爭合約無效或已解除，亦無可採，應駁回原告之訴等語置辯。兩造對於原告以十四萬零四百元購買線上英語學習課程，與被告簽立系爭合約，並於一百零九年七月十八日開通會員啟用課程，原告有使用被告提供之平台並使用課程點數七十八點並無爭執。兩造爭執重點在於：㈠被告是否以「僅有上述兩個方案」且未告知較低價方案之情形下而與原告締結系爭合約？㈡原告係何時對被告表示欲終止系爭合約？系爭合約是否於六個月內終止？被告是否應返還原告十二萬八千五百三十二元？爰說明如后。

二、按系爭合約第八條第五款、第六款約定：「除前條情形之外，甲方（即原告）同意如向乙方（即被告）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：……五、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。六、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、請假之其間等情形，乙方得依第七條之規定自退還款項總額中抵扣前開費用」（參本院卷第十五頁）。次按經濟部一百零八年十一月十五日公告（一百零九年五月十五日生效）之網際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十八條規定：「……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：㈠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，不在此限。㈡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）。㈢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。」（參本院卷第一一一頁至一一二頁）。

三、經查：㈠關於兩造締結系爭合約過程之相關對話內容，被告於本院一百一十年九月三十日言詞辯論期日陳稱：「我有詢問當事人，當事人說檔案沒有留存。」（參本院卷第一三四頁），而一百一十年二月二十三日兩造通話譯文內容顯示，當時檔案尚存在，被告方面稱聽影帶內容，Ayden顧問依照原告英文程度及未來可能去美國作分析，給原告兩個方案，原告亦自承可能我的問句不是「只有這兩個嗎？」我可能是問說「還有其他的嗎？」之類的，他就說「目前就這兩個」之類的，而被告回覆沒有聽到「目前就這兩個」，他就是直接給你兩個，原告復自承有預算壓力，目前還沒有感受到學習成效，跟原本程度沒有太大改變等語（參本院卷第二十三頁），顯見原告係因感覺學習成效不如預期，又認為被告刻意提供高價課程，自身又有預算壓力，故想要解約退款，雖然被告確實直接給原告兩個方案，沒有特別說還有其他較低價之方案，但原告既已選擇簽訂系爭合約，僅憑自身不確定之記憶即欲事後毀約，難認有理；㈡原告主張於一百一十年一月九日向桃園市政府提出消費爭議申訴，桃園市政府以一百一十年一月十二日之函文轉知被告公司，然本院依職權向桃園市政府函詢該函文送達被告日期，桃園市政府回覆稱該函文以平信寄出，該業者何日收受該函文，無法確定（參本

院卷第八十五頁），然兩造於一百一十年二月二十六日通話內容中，被告公司已提及於一百一十年一月十九日收到前開通知（參本院卷第二十七頁），原告於一百零九年七月十五日向被告購買線上英語學習課程，並於一百零九年七月十八日開通會員啟用課程，依前揭系爭合約第八條第五款約定，原告自會員開通日起算已逾六個月方向被告申請終止系爭合約，被告得不予退還費用，亦未違反上開網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之規定，難認有原告所稱系爭合約顯失公平之情狀，是原告請求被告退還剩餘點數費用十二萬八千五百三十二元，洵屬無據。

四、綜上所述，原告本於契約之法律關係，請求被告給付十二萬八千五百三十二元，其請求為無理由，應予駁回。

五、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

七、據上論結，原告之訴為無理由，並依民事訴訟法第七十八條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　10　　月　　28　　日

臺北簡易庭

法　　官　文衍正

以上正本係照原本作成。

如對本判決不服，須於判決送達後二十日內向本庭（臺北市重慶南路一段一百二十六巷一號）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　　10　　月　　28　　日

書　記　官　高秋芬

訴訟費用計算書：

項　　目	金　額（新臺幣）	備　註
第一審裁判費	1,330元	
合　　計	1,330元	