

臺灣臺北地方法院小額民事判決

113年度北小字第2644號

原告 廖家瑋
被告 從星開始有限公司

法定代理人 洪育玲

訴訟代理人 吳于安律師

複代理人 潘洛謙律師

上列當事人間請求返還款項事件，本院於民國113年10月30日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、被告應給付原告新臺幣7,500元，及自民國113年6月27日起至清償日止，按年息5%計算之利息。
- 二、原告其餘之訴駁回。
- 三、訴訟費用新臺幣1,000元及自本判決確定之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，由被告負擔新臺幣175元之部分，餘則由原告負擔。
- 四、本判決第1項得假執行。但被告如以新臺幣7,500元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張：

(一)兩造於民國113年2月29日簽立線上課程合約（下稱系爭合約），約定被告提供線上教材影片（包括線上講義檔案及線上教學影片）、廠商名單（下合稱系爭教材），線上一對一QA時間（下稱系爭QA）則在預約後進行，原告則給付新臺幣（下同）44,800元。伊觀看部分線上教材影片後，認為內容並不深入，無法達成學習需求。伊認為系爭合約主要內容為系爭QA，教材內容係為輔助線上教學之使用，本身應非重點；至廠商名單，因須經被告介紹始取得廠商優惠，並非僅聯絡方式，故伊於尚未預約系爭QA前，即請求被告退費，惟被告辯

01 稱依系爭合約第4條約款，伊收受線上講義檔案與線上教學影
02 片後，即不得再以任何理由要求退費而拒絕等語。伊參考市面
03 同類商品之售價，推估線上教材影片之合理價值約為2,000
04 元，願負擔此部分費用，經減縮聲明後，伊依據消費者保護法
05 第19條第1項之規定，主張解除系爭合約，被告應返還款項等
06 語。

07 (二)並聲明：被告應給付原告42,800元及自起訴狀繕本送達之翌日
08 起至清償日，按年息5%計算之利息。（程序部分：原告起訴
09 後已經縮減訴之聲明如上，並於訴訟中確定請求權基礎為：消
10 費者保護法第19條之規定，核符民事訴訟法第255條第1項第3
11 款規定，故應准許。見本院卷第73頁、第93至94頁）

12 二、被告則以：

13 (一)原告未向被告以書面為解除契約之意思表示。縱認原告有為解
14 約之意思表示，依消費者保護法第19條第1項規定，原告以LIN
15 E為解除契約方式，亦不合法。且若允許原告解約，依據民法
16 第259條第6款規定，原告應償還其價額44,800元。

17 (二)本件原告收受系爭教材之後，已先看過系爭教材之內容，故按
18 實務見解，通訊或訪問交易常有消費者無法詳細判斷或思考情
19 形，才延後使消費者締約後詳細考慮、解約之猶豫期間，所
20 以，消費者若收受商品後，其已使用商品，應該認為已經超過
21 檢查之必要，就不能再依消費者保護法第19條解約，而且原告
22 亦無退回商品可能，也未以書面方式通知解約，用LINE方式不
23 是書面，系爭合約已約定本件屬消費者保護法第19條不得解約
24 合理例外情事，為相關例外情事適用準則第2條第5款情形，原
25 告更不得解約。至原告主張其完全未使用為系爭QA，原告就一
26 對一教學之系爭教材閱覽看完才告知退還。縱認為原告請求退
27 還系爭QA為有理由，被告最多僅需退還半小時代價為2,500
28 元。系爭合約中兩造對系爭QA時間費用有明定，縱然以7,500
29 元或2,500元計算，扣除系爭QA剩餘費用就是其他服務加起來
30 所該有費用，既然原告只針對系爭QA爭議，亦應就是只針對系
31 爭QA的價值來做認定。

01 (三)並聲明：原告之訴駁回。

02 三、本院認定之主要理由

03 (一)查：原告主張兩造係於113年2月29日透過網際網路簽立系爭合
04 約，依系爭合約之約定，課程類型為代購教學之線上一對一家
05 教，由被告提供系爭教材，系爭QA則約定在以上課日起算3個
06 月內使用完畢且以預約時間進行，原告於同日即以匯款方式給
07 付價金44,800元。原告收受系爭教材之後，嗣於同年3月6日透
08 過通訊軟體Line傳訊息予被告，表示：其觀看前面幾個線上教
09 學影片後，想要終止剩餘教學服務並協議退款；因自購買日起
10 至今在7日內、系爭QA之時間尚未預約已屬尚未使用之資源等
11 語，解除系爭合約。被告回稱：因原告已經觀看影片，亦已提
12 供所有廠商名單，依系爭合約無法退費等語，拒絕原告解除契
13 約、退費之請求等情，有卷存線上課程合約、電子發票證明
14 聯、兩造不爭執之Line對話紀錄擷圖、公司基本資料在卷可憑
15 (見本院卷第15、17、23至25、27至28頁)，且為兩造已無爭
16 執，應屬真實。則兩造之爭點為：原告於113年3月6日以通訊
17 軟體Line傳予被告之上開訊息，究否已經依消費者保護法第19
18 條規定解除系爭合約，得否請求被告退費？被告得否依系爭合
19 約第4條：於原告收受被告提供之線上講義檔案與線上教學影
20 片後，即不得再以任何理由要求退費之約定，拒絕原告解除系
21 爭合約及退費請求？

22 (二)按通訊交易係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型
23 錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者
24 於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。通訊
25 交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後7日
26 內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負
27 擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此
28 限。前項但書合理例外情事，由行政院定之。企業經營者於消
29 費者收受商品或接受服務時，未依前條第1項第3款規定提供消
30 費者解除契約相關資訊者，第1項7日期間自提供之次日起算。
31 但自第1項7日期間起算，已逾4個月者，解除權消滅。消費者

01 於第1項及第3項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約
02 視為解除。通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其
03 約定無效，消費者保護法第2條第10款、第19條分別規定明
04 確。查：本件兩造系爭合約之性質為通訊交易，但被告業於系
05 爭合約第4條約明收受線上講義檔案與教學影片後即不得退
06 費，是被告抗辯本件交易性質屬消費者保護法條第19條第1項
07 但書之有合理例外情事通訊交易，不適用同法第19條第1項前
08 段規定，即應先予釐清。又按參以同法第18條第1項前段之規
09 定，企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將
10 企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵
11 件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料等資訊以清楚易懂之文
12 句記載於書面，提供消費者；同條第2項規定，由網際網路所
13 為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、
14 儲存之電子方式為之，據上足見經由網際網路所為之通訊交
15 易，關於應記載於「書面」之消費者保護法第18條第1項各款
16 所列資訊，得以「電子方式」為之，基於同一法理，並本於消
17 費者保護法保障消費者之立法精神及網際網路通訊交易之特
18 性，消費者保護法第19條第1項、第4項所稱之「書面」，於網
19 際網路通訊交易之情形，亦應解釋為得以「電子方式」為之。
20 是被告固以：原告未依書面向被告為解除系爭合約表示云云置
21 辯，但承前所述，原告當可逕以通訊軟體LINE向被告為解系爭
22 合約之表示，當屬合於消費者保護法第19條規定。但查：系爭
23 合約之代購教學之線上一對一家教服務，其中關於線上講義檔
24 案及線上教學影片之提供服務部分，其性質仍屬於消費者保護
25 法第19條第1項但書規定所稱合理例外情事，此由通訊交易解
26 除權合理例外情事適用準則第2條第5款所明文：指通訊交易之
27 商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將
28 排除本法第19條第1項解除權之適用：五、非以有形媒介提供
29 之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。衡之系爭合約線上一對一家教之教學服務內容，主
31 要為線上講義檔案及線上教學影片之提供，並包含1小時30分

01 之系爭QA，系爭教材之提供服務與系爭QA服務，並無顯不可分
02 割之關係，而屬契約之聯立，二者之契約解除與否，應可分別
03 觀察認定，原告雖向被告為書面解除契約意思表示，但查：

04 (1)系爭合約性質核屬消費者保護法所稱通訊交易，關於系爭教材
05 即線上講義檔案及線上教學影片之提供服務部分，其性質顯非
06 以有形媒介提供之數位內容，一旦提供原告即得自行閱覽知悉
07 全數內容，故屬消費者保護法第19條第1項但書所定合理例外
08 情事，此由系爭合約第4條已經約明不得再以任何理由要求退
09 費等語亦可知悉，原告具一般人日常生活經驗，於締約時亦可
10 閱覽系爭合約內容再為簽署，並非對此不知情，故應認原告不
11 得就此部分解除契約。

12 (2)原告雖又主張系爭合約之重點及商品價值在系爭QA服務，而非
13 在線上講義檔案及線上教學影片之提供服務部分，而系爭QA服
14 務其尚未使用，自無消費者保護法第19條第1項但書例外情形
15 之適用云云，然觀之系爭合約第1條、2條約定，原告須自上課
16 日起算，在3個月內將系爭QA使用完畢，亦須向被告預約系爭Q
17 A時間，系爭QA時間原訂30分鐘，被告另贈送1小時，共計有1
18 小時30分鐘；若原告超時則每小時以5,000元計費；若系爭QA
19 結束後，原告欲再預約系爭QA，計費方式相同等情，此有系爭
20 合約明文，當屬兩造就課程內容價值認定之合意（見本院卷第
21 15頁），則依系爭合約之約定，可得認定課程原約定包含贈送
22 名義之系爭QA時間有1小時30分鐘，價值計為7,500元，剩餘3
23 7,300元，則應為系爭教材之線上講義檔案及線上教學影片之
24 提供服務之價值，由此堪見原告主張依兩造系爭合約之約定標
25 的，系爭QA部分，始為教學目的云云，無非係原告事後主觀上
26 之認定，並不符合兩造系爭合約之約定內容情形，且被告亦抗
27 辯如前，原告於此主張，自無可採。

28 (3)至原告主張就系爭合約中之系爭QA部分教學尚未使用，仍以前
29 揭通訊軟體LINE解除契約部分，被告就系爭合約包含之1.5小
30 時系爭QA部分內容，為被告經由原告約時間後，請人透過網路
31 對原告提供之教學服務，迄於原告主張解除系爭合約時尚未使

01 用等情，並無爭執。再由系爭合約第4條，縱有依據消費者保
02 護法第19條規定揭明關於原告收受線上講義檔案及線上教學影
03 片後即不得以任何理由（解約系爭教材部分）而為退費請求，
04 但並無提及系爭合約中系爭QA之服務部分。故堪認系爭合約就
05 兩者課程安排、費用計算等，因性質尚有異，而得各自約定，
06 於系爭合約中，尚非不可分割關係。而系爭合約之系爭QA性質
07 部分，並無前揭一旦提供原告即得自行閱覽知悉全數內容之消
08 費者保護法第19條第1項但書所定合理例外情事範圍，是原告
09 執此主張該部分業已以通訊軟體LINE解約請求該部分之退費，
10 衡情，於法尚非無由。

11 (4)被告雖抗辯：系爭QA價值依系爭合約第2條第3點記載QA時間30
12 分鐘、另1個小時為贈送，應該只算30分鐘，一對一終身客
13 服，依系爭合約第3條約定為免費終身客服，所以不應該把終
14 身客服計算進去。原告另主張系爭合約有約定代購幫忙處理事
15 宜，被告否認，系爭合約上也無記載，本件為包套教學服務內
16 容，原告不能挑項目單獨解約，因為包套本來就是會比單項購
17 買金額便宜云云。然因系爭QA之商品性質，確實可認與系爭教
18 材不同，而得將系爭合約視作2種有價服務聯立契約型態，被
19 告就系爭QA所提供服務之性質亦不符前揭合理例外情事範圍，
20 應認原告於113年3月6日透過LINE向被告表明解約意思，業已
21 合法解除此部分之契約。是以，原告解除系爭QA合約後，其
22 請求返還原約定以每小時5,000元計算之總計1.5小時系爭QA之
23 商品價值7,500元之部分，即屬有據。縱被告抗辯系爭QA中於
24 系爭合約明訂1小時為贈送，但查系爭合約內容就系爭QA範圍
25 本即包含1.5小時，縱然被告於條款中記載其中1小時為贈送，
26 不過商業促銷文字手法而已，兩造締結系爭合約時，依據一般
27 人日常生活上之認知，其締約真意亦會認系爭合約支付之價金
28 代價，所包含之系爭QA服務即為1.5小時，而非僅0.5小時，是
29 被告抗辯原告就此解約僅需退還0.5小時計算之2,500元，無非
30 利用銷售用語就系爭合約內容範圍為對自己有利之解釋，因顯
31 失公平且與系爭合約約定真意不合，並無可採。

01 (三)又按遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定
02 利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦
03 無法律可據者，週年利率為5%；給付無確定期限者，債務人
04 於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時
05 起，負遲延責任。此民法第233條第1項前段、第203條、第229
06 條第2項分別定有明文。原告請求被告返還經解除系爭合約部
07 分後、前已支付款項7,500元部分，及自起訴狀繕本送達翌日
08 即113年6月27日（見本院卷第33頁）起，至清償日止，按年息
09 5%計算之利息，為有理由，應予准許；至原告逾此部分之請
10 求，則無理由，應予駁回。

11 五、綜上所述，原告依系爭合約及消費者保護法第19條第1項之
12 規定，請求被告給付7,500元及自113年6月27日起至清償日
13 止按年息5%計算之利息，為有理由，應予准許；至原告逾
14 此部分之請求，則無理由，應予駁回。

15 六、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第436條之8適用小額訴
16 訟程序所為被告敗訴之判決，依同法第436條之20之規定，
17 應依職權宣告假執行；並依同法第436條之23準用同法第436
18 條第2項適用同法第392條第2項之規定，依職權宣告被告如
19 預供擔保，得免為假執行。

20 七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提之證據，經本
21 院審酌後，認與判決結果不生影響，爰不一一論述，附此敘
22 明。

23 八、按適用小額訴訟程序事件法院為訴訟費用之裁判時，應確定
24 其費用額，民事訴訟法第436條之19定有明文，爰依後附計
25 算書確定本件訴訟費用額如主文第3項所示。

26 九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第91條第3項。

27 中 華 民 國 113 年 11 月 22 日

28 臺北簡易庭 法 官 徐千惠

29 以上正本係照原本作成。

30 如不服本判決，須以違背法令為理由，應於判決送達後20日內向
31 本庭（臺北市○○區○○路0段000巷0號）提出上訴狀（須按

01 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
02 納上訴審裁判費。

03 中 華 民 國 113 年 11 月 22 日
04 書記官 蘇冠璇

05 訴訟費用計算書

| 06 項 目 | 金 額 (新臺幣) |
|-----------|-----------|
| 07 第一審裁判費 | 1,000元 |
| 08 合 計 | 1,000元 |

09 備註:被告負擔18%，餘則由原告負擔。

10 附錄：

11 一、民事訴訟法第436條之18第1項：判決書得僅記載主文，就當
12 事人有爭執事項，於必要時得加記理由要領。

13 二、民事訴訟法第436條之24第2項：

14 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
15 理由，不得為之。

16 三、民事訴訟法第436條之25：

17 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

18 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

19 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

20 四、民事訴訟法第436條之32條第2項：

21 第438條至第445條、第448條至第450條、第454條、第455
22 條、第459條、第462條、第463條、第468條、第469條第1款
23 至第5款、第471條至第473條及第475條第1項之規定，於小
24 額事件之上訴程序準用之。