臺灣新北地方法院板橋簡易庭民事判決

108年度板簡字第1330號

原　　告　陳儒蓁

被　　告　學習王科技股份有限公司

法定代理人　郭英標

訴訟代理人　洪莉萍

上列當事人間請求解除契約返還價金事件，於民國108年9月18日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：

(一)緣原告有三個孩子，分別為小二、小五及小六，民國107年11月8日，原告接到名為「ECO教育中心」電訪，提到明年(108年)起國中課綱將有重大改變，國中會考的出題方向、計分方式也會不同，為要讓原告了解並想知道原告孩子目前學習狀況，約定隔周三即107年11月14日進行家訪。於約定當日，被告公司業務人員即訴外人薛筆鍾先生(下稱業務人員)，介紹完商品使用方式後，向原告提出承諾保證即今後五年內原告孩子們課業學習上的任何問題都是被告的問題，不懂的、不會的都可以問，功課問題請放心交給被告，包括學校每日的回家功課、孩子課業及本商品的課程內容，被告並以輔導老師自居、保證輔導。因此原告與被告就國中三年全科商品簽立系爭買賣契約。而於107年11月19日被告公司工程人員即訴外人丁先生(下稱工程人員)在商品安裝測試完成後，亦作相同之承諾保證，今後原告孩子們課業學習上任何問題皆可拍照提問，包括學校每日的回家功課、不懂的或不會的都可以問。任何時間被告均有請專業人員線上解答，解答時間以「半小時內回覆為原則，最多不會等超過三小時為基準」，而原告購買系爭商品之唯一理由就是為讓孩子們每日回家功課有解答。課程內容

方面，在目前一綱多本前提下，本來就不會與原告孩子們在學校所教的任何版本上課內容完全相同，所以只能以課外讀物視之，原告告訴孩子每日在回家功課完成後多少看一點，就算跟學校教的課程內容完全不一樣，多少會有幫助，至於符不符合目前之教學課綱並不重要，原告所求僅有晚上可以安心出門工作，孩子的回家功課能由被告分擔解答，並在時間內順利完成。

(二)待商品已使用5個月，業務人員從未主動關心過原告孩子們之學習狀況，業務人員更是連一通關心電話都沒有，當初之承諾保證云云也只是空談，原告孩子們拍照提出之回家功課問題，也得不到時間內之解答，竟然還有三天以上才回覆之離譜情形，被告當初所作之承諾均未作到，而被告能力作不到之事，竟還敢作這樣的保證，讓人不能理解，真是標準的商人作風，這樣竟還以充滿熱忱的教育人自居，簡直是拿原告孩子們之課業問題開玩笑。

(三)於108年4月10日在新北市政府法制局廖珮玲消保官之協調下，雙方協商破局，未能達成共識。協商會議中被告公司所請洪莉萍律師提到「解惑通APP」解答問題時間以24小時內回覆為原則，並非業務人員及工程人員所承諾保證之半小時內回覆為原則，最多不會等超過3小時為基準，另一位主管級之先生於協商過程中更是清楚表明「被告不是教孩子寫回家功課的」，此完全否決並推翻了業務人員當初所提之承諾保證。

(四)原告為家庭主婦，並為3個孩子的媽媽，擔心孩子們每日回家功課的問題原告無法完整解答，才會相信被告公司之銷售話術，被告自稱為全臺灣最頂尖的補教系統、擁有最完美的名師群且有最完整的題庫，又稱教學實力遠勝於坊間安親補習班，若原告購買系爭商品可幫忙原告解決孩子們功課方面問題，甚至還有可能超前學習，此為被告之承諾保證，但被告公司只是商人並非補習班，補習班至少還有教育人最基本之道德良知，不會拿孩子的課業問題開玩笑

，而把一切責任推給家長。教育應該是百年樹人的工作，不應該讓被告這樣玩弄手掌心，相信原告不是第一個遇到這樣問題的家長，更不會是最後一個，法律若無法用來保障消費者，遏止被告如此偽裝教育人員，孩子未來路上該如何學習，家長們又該如何自保。按民法第74條規定，法律行為，係乘他人之急迫、輕率或無經驗，使其為財產上之給付或為給付之約定，依當時情形顯失公平者，法院得因利害關係人之聲請，撤銷其法律行為或減輕其給付。前項聲請，應於法律行為後一年內為之。原告撤銷契約價金歸還之請求實屬有理，原告亦會在收到被告退還之全數價金後，將系爭商品打包寄回，讓一切回復原狀。爰依買賣關係提起本訴，並聲明：1、被告應返還原告新臺幣(下同)159,1200元。2、訴訟費用由被告負擔。3、並願供擔保請准假執行之宣告。

二、被告學習王科技股份有限公司則以：

(一)被告公司與客戶間交易，均是提供一式四聯之訂購單予客戶審閱簽署，四聯訂購單正面為交易明細資料、背面印有「訂購單契約條文與注意事項」，簽署後之訂購單第四聯即當場交付客戶留存，此有被告公司空白訂購單可證，如客戶辦理分期付款者，亦同時簽署分期付款申請書。

(二)經查兩造間訂購單係由原告本人親筆簽署，107年11月14日由業務人員至原告住處介紹講解產品內容時，原告及其孩子均有全程在場。業務人員向原告及其孩子清楚解說本公司產品一套是包含小五數學課程、小六國語英語數學社會自然課程（以下稱國小課程）加國一至國三完整課程（以下稱國中課程），燒錄於硬碟中一次交付予使用者，國小課程授權可以使用至109年11月15日，國中課程授權可以使用至112年11月15日，另搭配智能筆一支及iPad一台，總金額為159,120元，付款方式及分期付款期數等，均詳細載明於訂購單上可稽。

(三)業務人員與原告及其孩子介紹講解產品內容時，即已清楚

說明產品內容為國小加國中課程，內容為延攬各大補習班名師綜合各版本教科書內容，分析歷屆考題後重新編寫教材，並租用專業攝影棚、委聘攝影團隊製作，耗資甚鉅。為便利學生因應各項考試複習準備、依個人學習狀況彈性調整使用方式所需，並將國小課程及國中課程之教材內容一次燒錄於硬碟上，搭配紙本印刷教材講義題本，於簽約後即全數一次交付予消費者使用。

(四)上述過程中原告均有在場全程參與，中文之聽、說、閱讀及理解能力均屬正常。於原告簽署訂購單前，業務人員亦提供「訂購單契約條文與注意事項」予原告一併審閱，該「訂購單契約條文與注意事項」第1、3、4條分別載明「……訂購人享有自本商品貨到翌日起七天鑑賞期之權益，如於七天鑑賞期內欲辦理退貨，訂購人應以電話或書面方式(如：傳真)於七天鑑賞期內……」、「本產品為一次性給付商品，如逾七天鑑賞期，如非商品本身重大瑕疵(無法觀看，且經本公司改善無效)致影響訂購人使用權益，訂購人不得任意主張退貨或終止本契約」、「訂購人如欲變更所購買之產品項目或縮短產品授權期限(以下稱變更申請)，請於七天鑑賞期內通知教育顧問或本公司客服人員辦理，如逾七天鑑賞期提出變更申請，恕本公司不予受理」等，該「訂購單契約條文與注意事項」內容僅有一頁，文字淺顯易懂，經原告當場審閱後，原告並當場簽名確認伊「本人對以上契約條文皆已充分理解並同意」、「確認已取得產品訂購單客戶聯(紅)正本」。足證被告公司於兩造以訪問交易方式訂立契約時，業已將消費者保護法第18條第1項第3款「消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式」規定，以易懂之文句記載於書面供原告審閱，原告係逐一審閱訂購單及相關附件記載內容確認無誤後，始由原告簽署，簽約過程中，原告係充分了解契約內容，且於原告簽署完成訂購單及分期付款申請書後，被告公司業務人員並將訂購單據交予原告留存。

(五)次按消費者保護法第19條第1項明文規定「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。」經查被告公司業於107年11月16日將產品寄送交付原告受領並簽收無誤(含產品保證書一份，載明國小產品授權日期自西元2018年11月15日至西元2020年11月15日、國中產品授權日期自西元2018年11月15日至西元2023年11月15日)，如原告對於所受領之產品內容有疑慮，應於受領後七日內退回產品或通知解除買賣契約，但原告並無此舉，顯見原告對於所受領之產品無異議。且被告公司業務人員復於107年11月19日曾到原告住家為其安裝產品及教導其孩子產品使用方式，原告亦未曾對於所購買之產品提出任何異議，則原告於107年11月16日收受被告公司產品並使用約五個半月之後，始於今年4月30日向鈞院提起本件訴訟，並請求被告公司解除契約返還價金，顯然於法無據，不應准許。

(六)另原告於起訴狀第二頁片面指述被告公司「被告公司業務人員於銷售時承諾原告購買教材後五年內原告孩子之課業學習之問題均屬被告之問題，保證會輔導原告之孩子」、「被告公司業務人員於銷售時承諾原告其孩子課業上有任何問題均可拍照上傳至解惑通App，解答時間以半小時回覆為原則，最多不會超過三小時為基準」、「被告業務人員均未主動關心原告孩子之課業學習狀況」等語云云，均屬誇大、甚至虛構之辭，毫無可採。謹逐一陳明如次：

1.被告公司產品係國中三年課程及小五數學課程、小六國語英語數學社會自然課程教學軟體，主要功能即為提供使用者可自行按其學校考試或課程進度、個人學習能力、課餘時間等，自主安排使用該軟體進修，不須依賴他人，亦不受場地時間限制。被告公司於銷售時所提供之「輔導」，係包含以下二部分：

(1)派員到府輔導使用者熟悉使用系爭產品，包含如何聯繫被

告公司諮詢或解決使用上困難等有關資訊的提供。

(2)被告之總公司設有課業輔導部門，該部門老師會於學生使用一段時日後，以電話聯繫使用者做第一次關心，關心學生教材使用之狀況，並提供輔導專線電話號碼，日後學生如課業有問題，可自行來電跟課輔老師聯絡。

2.經查業務人員除有於107年11月19日派專人至原告家中為其安裝產品及輔導原告子女等三人產品使用方式外，並自同年月19日起以通訊軟體Line為該三人排定教材使用之課表並數次給予其等關心並督促要認真使用教材，此事均為原告所知悉。

3.次查被告公司課業輔導部門之老師並於108年1月2日去電原告關心其子女教材使用狀況，此有電話錄音檔可茲證明。

4.而有關被告公司「解惑通」之服務係為被告公司提供予教材使用者就教材內容或其參考書或學校課業有問題，可將該問題拍照上傳至「解惑通」App或解惑通平台發問，會有線上解題老師就使用者之問題進行解題之服務，有關解惑通服務使用之使用方式及注意事項，被告公司均有註明於教材使用手冊及解惑通平台上。

5.原告起訴狀記載被告為「郭英標」個人，與學習王科技股份有限公司間之契約書上所載當事人未臻一致。且原告片面所述業務人員口頭承諾云云，不僅未見載明於契約書內，更與被告公司產品特性及使用說明等不符。原告所附證物1號及其起訴狀所載訴求形同要求被告公司派員每日陪同其子女完成各項家庭作業，均非被告公司產品及服務所包含者，更非兩造買賣契約所能含括。核本件原告家有三名學齡子女，對於子女課業輔導補習等應已熟捻，於交易過程中已經明確知悉被告公司產品內容性質及使用方式等，始決意締約，締約後亦已使用產品服務逾半年，在在足證其所稱系爭契約係「趁其急迫、輕率或無經驗」而締結等語，均顯然與事實不符，應無可採等語置辯。並聲明：原告之訴駁回，訴訟費用由原告負擔。

三、原告主張之事實，業據其提出原告子女每日回家功課部分學習單乙疊及買賣契約書乙張為證。被告不否認兩造訂立系爭買賣契約，惟就原告之請求則以前詞置辯，是本件所應審酌者為被告所辯是否足採？按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段有明文規定。次按原告對於自己主張之事實已盡證明之責後，被告對其主張，如抗辯其不實並提出反對之主張者，則被告對其反對之主張，亦應負證明之責，此為舉證責任分擔之原則。（最高法院18年上字第2855號判例意旨參照）。

(一)原告主張被告於訂約時承諾保證日後其子女們若有課業上問題得隨時提問並會迅速予以解答，而使原告誤信於急迫輕率無經驗之情形下與被告簽立系爭買賣契約云云，業為被告以前詞否認並提出訂約後由原告簽名之售後服務單及與原告間聯繫關心原告子女課業之通訊對話紀錄截圖為證，則原告自應就其所述之事實負舉證責任，然查原告就此僅空言否認被告所辯，並未再提出相關證據以實其說，是原告之主張已無可採。

(二)次查，由被告提出之售後服務單所視，原告於「您是否清楚解惑通(網站、APP)的使用方法？」欄位勾選「是」，亦於其他欄位均填寫「是」且於「意見反應」欄位填寫「很棒」，足見原告對系爭商品甚為滿意，且係於自然正常之情形下與被告訂立系爭買賣契約，然其竟逕行主張解除契約，請求返還全部價金，於法尚屬無據。

四、從而，原告依買賣關係請求被告給付159,120元，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請已失所附麗，應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，核與判決結果無影響，毋庸再予一一論述，附此敘明。

六、據上論結：原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　10　　月　　9　　日

臺灣新北地方法院板橋簡易庭

法　官　呂安樂

以上為正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　10　　月　　9　　日

書記官　謝淳有