

# 網路課程消費注意 6 大重點 試聽試閱多比較

資料來源：本文轉載自臺中市政府法制局

## 壹、網路課程消費爭議案例概述

職場新鮮人小花為提升英語技能，預付 12 萬元購買原價 18 萬元之 2 年線上課程，上了一個多月後，因經濟狀況及課程不符需求等因素向業者終止契約並請求退費，業者卻要求小花依契約價金支付 50% 違約金，且已使用課程要依原價扣除，不能以優惠總價按比例計算。小花該怎麼主張權利呢？

## 貳、網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之六大重點

近年，宅經濟炙手可熱，線上課程（即「網際網路教學服務」）又拜科技進步之賜，民眾宅在家中坐，動動手指加視訊，新知即刻「網上來」，遠距網路教學成為最夯又方便的學習型態；近期又因新冠肺炎疫情帶來群聚恐慌心理，民眾更是盡可能避開傳統到補習班上課的集體學習方式。故可預期網路教學服務迅速、持續發展的未來趨勢。但是，此類課程消費總金額動輒數萬元至十幾萬元，消費者常以分期付款或貸款方式繳納費用，而且履約時間長，消費者極可能會因種種因素，而須解約或中途終止契約，業者方面也可能發生無法繼續提供服務等問題，因此衍生退費爭議。依據行政院消費者保護處的統計，每年相關爭議就超過 200 件，而臺中市去年也有 72 件之多，今年到 4 月份也有 25 件。

因線上課程是業者授權消費者在指定的網站系統，透過網路連線進行的教學、評量或其他相關服務，與傳統補習班係於固定位址提供課程服務，兩者有所不同。所以，如果提供線上課程的業者不是「補習及進修教育法」所稱的補習班，則無法適用相關法規處理雙方爭議，致生不少消費爭議。為解決此類爭議，經濟部在去(108)年 11 月訂定

「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱網路教學服務應記載及不得記載事項)，並自今(109)年5月15日正式生效，此後，線上課程退費也有法令規範，業者不得再隨意訂定不利消費者的退費等規定。前開網路教學服務應記載及不得記載事項有以下6大重點：

**一、業者以促銷價格販售課程，應以「優惠總價」作為契約各項費用的計算基準：**

為了避免業者以促銷價格吸引消費者購買課程，但退費時卻以「原價」計算已使用課程的比例，所以，明定契約授權使用費(課程費)應為雙方約定的「優惠總價」，並以優惠總價按比例計算退費金額。

**二、明定業者瑕疵擔保責任：**

當消費者遇到課程畫面延滯、中斷連線等服務品質瑕疵時，得請求業者賠償損失(例如延長使用時間或返還遭扣除的堂數)，若瑕疵情節重大達3次以上且沒有修復更正，消費者得請求終止契約要求退費並加計違約金。

**三、賦予消費者貸款償還抗辯機制：**

當業者無法提供繼續服務時，消費者可以申請止付貸款餘額；而雙方若是終止或解除契約，消費借貸契約也會同時終止或解除；業者也不可以將他們跟消費者簽訂的消費借貸契約(價金請求權)轉讓給第三人。

**四、業者應負擔履約保證責任：**

當預付的課程費用之預付期間超過1年且預付金額超過5萬元者，業者必須就超出金額的部分，提供履約保證機制。

**五、消費者有隨時終止契約權利：**

明定消費者可隨時通知終止契約，退費方式得約定按已提供服務比例來結算，或按定期定額(階梯式退費)方式退費。但若終

止契約有可歸責於消費者的事由時，業者可依契約約定向消費者收取違約金(按已提供服務比例結算者：最高不超過應返還或應收取金額的 20%；採定期定額返還者：最高不超過返還金額的 30%)。此外，需特別注意的是，如約定「定期定額返還」條件，業者可約定超過一定期日或已提供一定比例的服務後，始終止契約者，不予退費。

#### 六、不得記載預付費用購買點數或堂數之使用期限：

若消費者已預付費用，但尚未約定特定用途(亦即消費者日後可自由選擇兌換的商品或服務)時，業者不得設定使用期限；但若雙方就該筆預付款已經指定特定用途時，則可約定使用期限(例如考前衝刺班、暑期先修班等)。另外，業者也不得以自動續約的扣款方式延長契約。

### 參、說明與建議

#### 一、依網路教學服務應記載及不得記載事項，小美可主張

(一)終止契約有可歸責於消費者的事由時，業者雖可依契約約定向消費者收取違約金，但按已提供服務比例結算者：最高不超過應返還或應收取金額的 20%；採定期定額返還者：最高不超過返還金額的 30%。

(二)業者以促銷價格販售課程，應以「優惠總價」作為契約各項費用的計算基準。

#### 二、簽約或購買課程前，要先「停、看、聽」

臺中市政府法制局長李善植提醒民眾，在簽約或購買課程前，要先「停、看、聽」，也就是「多試聽、多試閱、多比較」各家教學服務課程內容，考量是否符合自身需求，並應仔細審閱契約內容及退費條款，尤其需注意違約金的約定內容，以保障自己的權益。

李善植局長也特別呼籲業者提供給消費者的網際網路教學服務契約內容，要符合前開網路教學服務應記載及不得記載事項相關規定。如果契約內容違反規定，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可以依消費者保護法第 56 條之 1 的規定加以處罰。

此外，民眾如有任何消費問題，可以在平日上班時間(每週一至週五上午 8 時至 12 時、下午 1 時至 5 時)，利用市話或手機撥打全國性消費者服務專線「1950」(付費電話)，或 04-22289111 分機 23800，由臺中市政府或消費者所在地縣(市)政府消費者服務中心人員提供諮詢服務；也可以上臺中市政府消費者保護園地網站(網址 <https://www.consume.taichung.gov.tw/>)或臺中市政府法制局臉書(網址 <https://www.facebook.com/TCCGLAB/>)，瞭解最新消費訊息。希望民眾不論學習、或進行各種消費後，都能得到物超所值的服務。