

網路課程消費注意 6 大重點 試聽試閱多比較

- 資料來源 臺中市政府法制局

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？

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。