

消費者保護與消費爭議

德佳法律事務所主持律師 謝佳嫻律師





謝佳煊律師

德佳法律事務所 主持律師
法律扶助基金會 消債專科律師
立法委員/縣議員服務處法律顧問律師

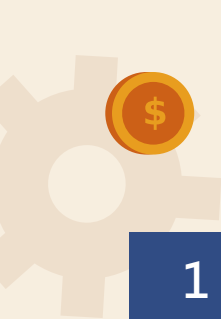
勞資事務師 / 社會保險師
教保相關人員違法事件調查專業人員
校事會議暨教師專審會調查人才
工作場所性騷擾調查專業人員
高齡金融顧問規劃師
防制洗錢與打擊資恐專業人員



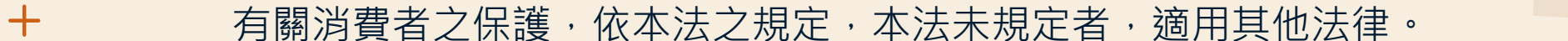


1

消費者保護法



消費者保護法

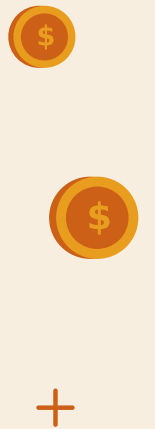


1

第 1 條

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。



消費者保護法

2

第 2 條

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款**不限於書面**，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。

消費者保護法

3

第 11 條第 2 項

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 12 條

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

第 11-1 條(節錄)

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

消費者保護法

4

第 17 條(節錄)

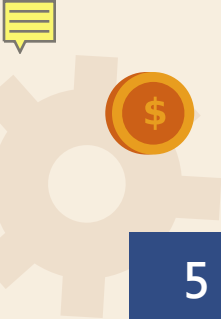
中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。





消費者保護法



5

民事訴訟法 第 277 條

當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但**法律別有規定**，或依其情形顯失公平者，不在此限。



消費者保護法 第 17-1 條

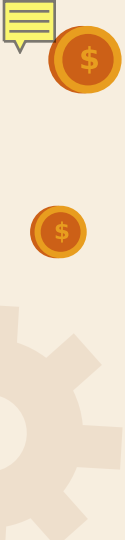
企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，**就其事實負舉證責任**。





2

短期補習班
補習服務契約書
應記載及不得記載事項



短期補習班補習服務契約書



A

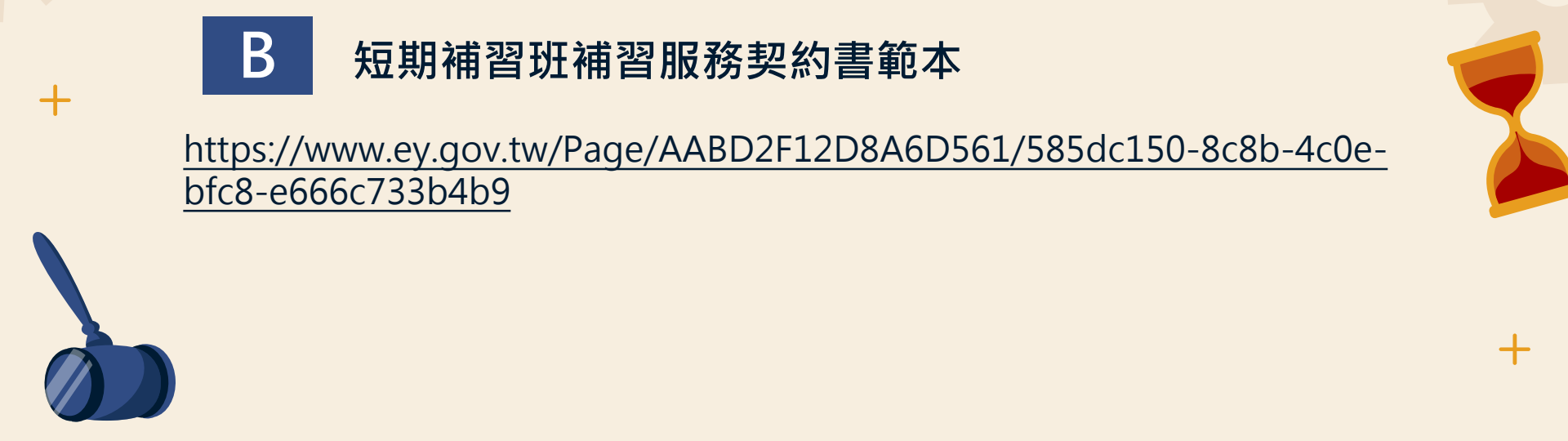
短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

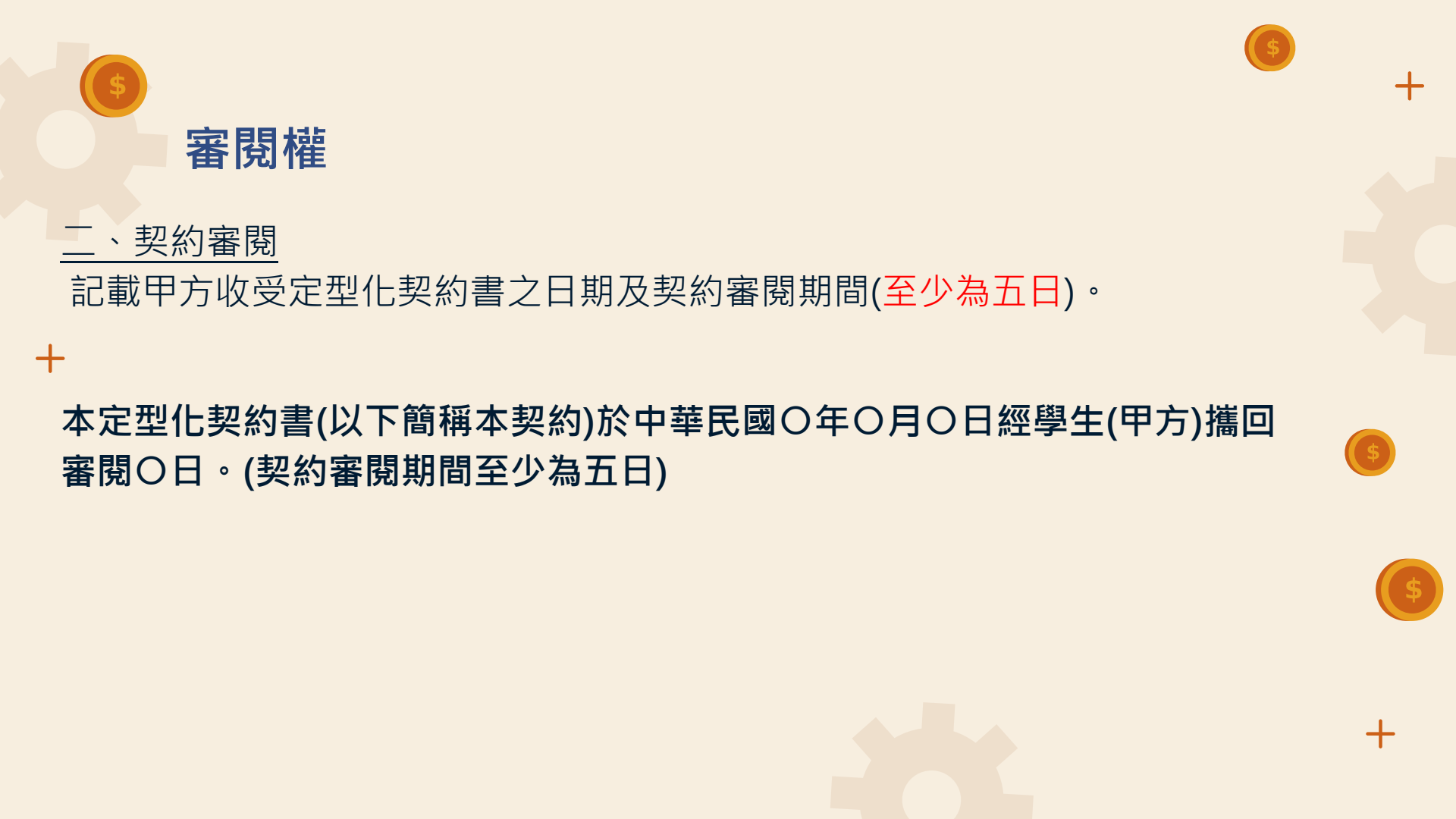
<https://www.ey.gov.tw/Page/DFB720D019CCCB0A/318f88b6-2905-4961-a678-1f461afa6ea1>

B

短期補習班補習服務契約書範本

<https://www.ey.gov.tw/Page/AABD2F12D8A6D561/585dc150-8c8b-4c0e-bfc8-e666c733b4b9>





審閱權

二、契約審閱

記載甲方收受定型化契約書之日期及契約審閱期間(至少為五日)。

本定型化契約書(以下簡稱本契約)於中華民國○年○月○日經學生(甲方)攜回審閱○日。(契約審閱期間至少為五日)

學生是未成年人？

甲方為限制行為能力人(7-18歲)時，須得法定代理人允許或承認，契約始為有效。

甲方為無行為能力人(0-7歲)時，應由其法定代理人代為或代受意思表示。

學生（簡稱甲方）：

法定代理人：(甲方未成年者，應經法定代理人簽名) 關係：(父子/母女...)

短期補習班（簡稱乙方）：

負責人：

保留任意更換教學人員之權利？



七、師資

乙方聘請擔任各科教學人員如下：

+ 乙方**無正當事由不得任意更換教學人員**，更換時應以相同專業資格者為限。

上述乙方更換教學人員之人數不得超過原聘總教學人員三分之一之人數。但乙方所聘總教學人員人數在二人以下者，以一人為限。

保留任意更換教學人員之權利？



臺灣彰化地方法院 111 年度訴字第 598 號民事判決

被告雖主張系爭契約（原證3）第9條雖約定：「本班保有變更、增減課程之權利，並保有變更教師的權利及結束學習關係之權利」，惟此顯然違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」之規定，則被告並無片面任意變更課程內容及時數之權利，被告不得任意更換教學人員，亦無權擅自開除學員終止學習關係之權利。該第9條約定實已免除或減輕被告契約責任，對原告學員有重大不利利益而顯失公平，依民法第247條之1當屬無效。



退費手續



十二、退費手續

(一) 依教育部訂定之短期補習班設立及管理準則及各直轄市、縣(市)政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。

+ (二) 如直轄市、縣(市)政府訂定**更有利於消費者之規定者，從其規定。**

+ (三) 退費方式與期限

□現金(含匯款)

□信用卡

□即期支票

□其他(_____)

甲乙雙方所約定之退費方式應於辦理解約手續後一個月內執行完竣。**如各級主管機關訂定更有利於消費者之規定者，從其規定。**





退費手續



臺灣彰化地方法院 110 年度小上字第 12 號民事判決

惟補教法第9條第1項第4款授權教育部就短期補習班之設立、變更、停辦及立案之條件與程序、類科與課程、設備與管理、修業期間、收費、退費方式、基準與學生權益之保障及其他應遵行事項等為準則規定，並由直轄市、縣(市)主管教育行政機關訂定管理規則，其目的在保護消費者權益，並避免補習班利用銷售招術引起消費糾紛，維護公益。教育部頒「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」，其應**記載事項第12項亦定有退費手續**。故部頒管理準則第24條及彰化縣管理規則第11條就補習服務契約之收、退費規定，屬強制規定，當事人不得以特約排除其適用。...。但其約定被上訴人日後拋棄其解約退費之權利，係排除部頒管理準則第24條及彰化縣管理規則第11條關於學員收、退費權益強制規定之適用，應屬無效（民法第71條）。上訴人主張被上訴人應受系爭確認書之拘束，不得請求退費，自難採取。





退費手續



短期補習班設立及管理準則 第 24 條

補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依下列規定辦理退費：

一、學生於實際開課日前提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之九十。但所收取之百分之十部分逾新臺幣一千元部分，仍應退還。

二、學生於實際開課日起，且未達全期或總課程時數之三分之一期間內提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額之二分之一。

三、學生於達全期或總課程時數之三分之一以上期間提出退費申請者，所收取之當期開班約定繳納費用得全數不予退還。

第一項退費，直轄市、**縣（市）主管教育行政機關**為提升對消費者權益之保護或其他公益性因素，**於自治法規訂定更有利於消費者之規定者，從其規定。**





退費手續



彰化縣私立短期補習班設立及管理規則 第11條

補習班學生繳納費用後，因故提出退費申請者，補習班應於**十日內**依下列規定辦理：

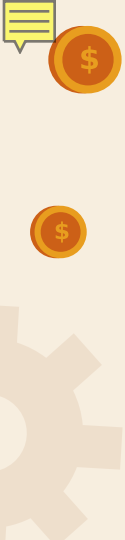
一 實際開課日前之第三十日以前提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用之總額。

二 實際開課日前之第一日至第二十九日提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之九十。但所收取之百分之十部分逾新臺幣一千元部分，仍應退還。

三 實際開課日起未逾全期三分之一者，應按未上課比例退還已繳納費用。

四 實際開課日起已逾全期三分之一者，所繳納費用得不予退還。





短期補習班補習服務契約書



A

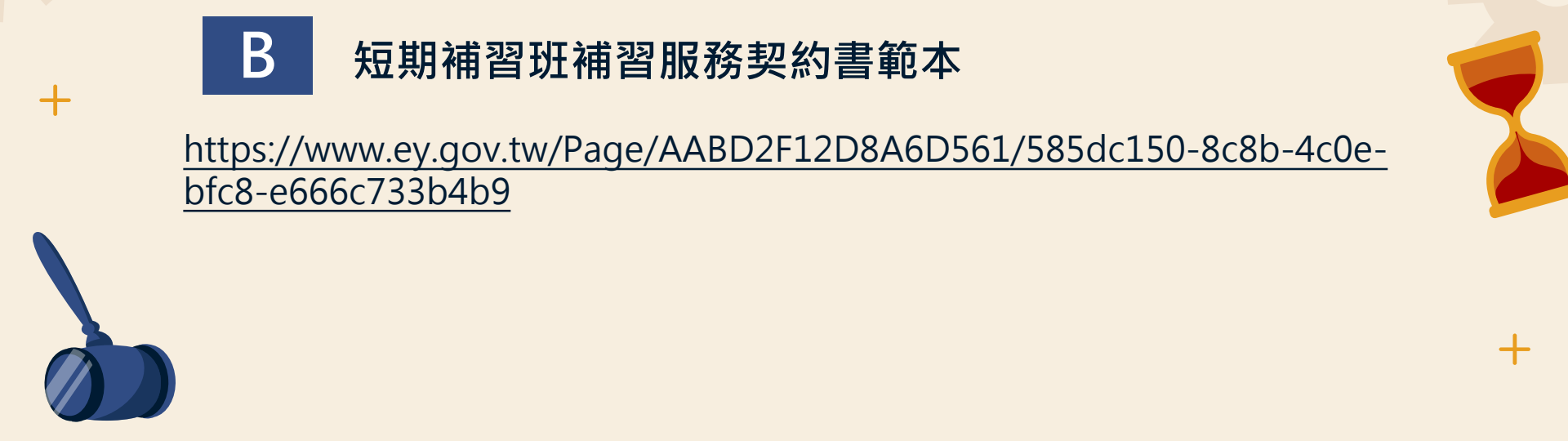
短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

<https://www.ey.gov.tw/Page/DFB720D019CCCB0A/318f88b6-2905-4961-a678-1f461afa6ea1>

B

短期補習班補習服務契約書範本

<https://www.ey.gov.tw/Page/AABD2F12D8A6D561/585dc150-8c8b-4c0e-bfc8-e666c733b4b9>



短期補習班補習服務契約書

C

短期補習班設立及管理準則(教育部)

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080087>

D

彰化縣私立短期補習班設立及管理規則

<https://lawsearch.chcg.gov.tw/GLRSNEWSOUT/LawContent.aspx?id=FL027963>



感謝聆聽



THANK
YOU!