

精選爭議案例

購買學習教材請審慎衡酌

一、事實：

小君(化名)為家庭主婦，全家僅靠其夫小智(化名)之微薄單薪維持開銷，小君望子成龍，期望小孩成績優異進得名校謀得佳職翻轉生活，某日接到電話稱係輔導小孩升學之專業師資團隊，約定次日到家中做進一步說明。次日到小君家的竟是一家銷售學習教材公司的業務員，向小君推銷國小高年級加國中3年全科硬碟數位學習教材，共授權使用4年，搭配書籍及點讀筆，並有實體家教服務，且可分期付款避免一次付清之經濟壓力。在業務員不斷遊說下，小君簽下了這套總價是小智數倍月薪的學習教材訂購單。由於小孩難以適應類此數位學習方式，小君遂頻繁要求公司派家教來指導，數次之後，公司告知小君，原購家教點數已用完，下次開始須另收費。小君無力支付頻繁家教所需費用，只好將購買學習教材之事告訴小智。小智要小君將訂購單等文件拿出來，一看才發現訂購單並未記載家教服務點數，而所謂分期付款其實是繳款給資融公司，分期付款總價與原價有無差異亦不清楚，詢問小君亦均無所知。小智感覺有異，遂代理小君提出消費爭議申訴。

二、申訴處理經過：

消保官召開協商會議時，業者主張，產品主體是硬碟數位教材與書籍，已一次交付，且已逾商品交付後7日之鑑賞期，故無法同意解除契約；至於家教服務僅係附贈服務，且有點數限制，並非授權使用期間內可無限使用。小智則主張，業者對於家教服務之說法，於銷售簽約時均未對小君說明。

消保官曉諭業者，依消費者所持有之訂購單觀之，並無家教服務屬附贈及點數限制之記載，業者亦無法舉證證明簽約時與消費者就該使用限制達成合意，故應認為家教服務係訂購內容的一部分，且其點數數量、點數使用完畢須計費及其計費標準等重要交易內容均有所不清而影響買方權益。

經消保官說明協調後，業者終於妥處爭議，雙方達成和解協議。

三、問題研析：

消費者為兒女購買學習教材，宜仔細閱讀訂購單等文件內容，並評估孩子學習習慣，審慎購買：

(一)非繼續性給付，無任意終止契約機制：

類似本案販售學習教材之業者，並非立案補習班，教材亦多不採分次給付之方式，而是一次性提供電腦硬碟及相關書籍，且該硬碟不需上網即可觀看，故既非一般補習服務，亦非網際網路教學服務，無法適用補習班及網際網路教學有關終止契約退費之相關規範。此類學習教材訂購契約，現行尚無定型化契約應記載及不得記載事項規定可透過行政管制措施強制業者遵守，僅能分別就其書籍及硬碟式教材部分，參考較為類似之「套書（百科全書等）、語言錄音帶及教

學錄影帶買賣定型化契約範本」，除非商品有瑕疵，否則一旦小孩學習效果不佳或不願意使用教材，尚難任意終止契約。

(二)購買及贈送之內容均應記載清楚：

有些業者推銷教材時會以免費家教服務來解除消費者不熟悉數位教材使用方式之疑慮，但家教服務有的有時數限制，有的僅是電話諮詢服務，甚至有業者事後否認業務人員口頭承諾過的家教服務。因此若業務人員表示有家教服務，消費者最好詢問清楚服務方式、免費時數及計費標準等，並載明於契約上，以免口說無憑。

(三)小心假分期真貸款手法：

消費者會誤以為可以隨時拒繳分期付款項退還教材，殊不知其分期付款申請書實係資融公司貸款申請書，資融公司已先將貸款全數撥付業者，業者將向消費者收取貸款之權利轉讓予資融公司，資融公司再分期向消費者收取，故一旦消費者無力持續繳款，或不想繼續使用教材而中斷付款，隨即面臨資融公司催繳之壓力，而業者因已取得全數貸款亦不輕易同意解除契約。即使購買當初對資融公司借貸有所認知，亦應注意分期總價款與現金交易價格是否有差額、利率、遲延繳款利息、違約金等。

(四)善用消費者保護法賦予的訪問交易7日猶豫期：

有些業者會先以電話表示是專業老師或教育協會人員以取信消費者，然後到府推銷教材並以各種行銷話術誘使消費者當場簽約，此種「未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約」，屬消費者保護法所稱之「訪問交易」，得於收受商品或接受服務後7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。消費者可善用此權利，若簽約之後有所疑慮，務必把握此7日猶豫期間向業者主張解除契約並存證。

四、參考條文：

消費者保護法第2條、第19條、第21條

民法第354條至第365條

套書（百科全書等）、語言錄音帶及教學錄影帶買賣定型化契約範本

點閱數：171 | 資料更新：108-07-23 12:26 | 資料檢視：108-07-23 12:26

| 資料維護：臺北市政府法務局