

網路學習有保障，家長學生更安心

行政院消費者保護處（下稱消保處）為因應網際網路教學日益普及，規範企業經營者授權消費者於指定之網站系統，使用企業經營者透過網際網路連線進行之教學、評量或其他相關服務等情形，已審議通過經濟部所研擬之「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」，俟經濟部公告後即可施行。

本案規範重點，說明如下：

- 一、 明定契約應載明優惠總價，並以優惠總價為本服務之計費基準：避免企業經營者提供消費者以「優惠價格」購買主服務課程，退費又以「原價」計算已使用之課程比例，明定契約授權使用費為雙方約定之優惠價格，保障消費者退費權益。（應記載事項第 8 點）
- 二、 明定賦予消費者貸款償還之抗辯機制：（應記載事項第 9 點、不得記載事項第 13 點）
 - (一) 付款方式如為企業經營者居間介紹簽訂消費借貸契約，企業經營者無法提供服務時，消費者可檢附文件申請止付貸款餘額。
 - (二) 雙方如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。
 - (三) 企業經營者不得將其與消費者簽訂之消費借貸契約（價金請求權）讓與第三人。
- 三、 明定服務品質瑕疵消費者得主張賠償或終止契約：（應記載事項第 14 點）
 - (一) 服務品質有瑕疵，消費者得請求賠償。
 - (二) 瑕疵情節重大達三次以上且未修復更正，消費者得請求終止契約退費，並加計違約金。
- 四、 明定企業經營者應負擔履約保證責任：授權使用費預付期間逾一年且預付金額超過新台幣五萬元者，就超過金額部分，企業經營者應提供信託、金融機構、同業互保或公會聯保等履約保證。（應記載事項第 15 點）
- 五、 明定終止契約與退費規定：（應記載事項第 18 點）
 - (一) 消費者得隨時通知終止契約。
 - (二) 退費方式得約定按已提供服務比例結算，或按定期定額（階梯式退費）方式退費返還。
- 六、 明定不得記載預付費用購買點數或堂數之使用期限，及企業經營者不得以自動續約扣款方式延長契約。（不得記載事項第 11 點、第 12 點）

消保處提醒消費者，於簽約前可先試聽或試閱，考量是否符合自身需求，並應審閱契約內容及退費條款，與「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定有無未合，如有未合，可請求業者修改或拒絕簽約，以維護自身權益。

消保處亦呼籲提供網際網路教學服務業者，所提供之服務契約內容應符合「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘契約內容與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。