

高雄市楠梓區公所 105 年 4 月份消費者保護宣導資料

標題：不肖業者沒花招，安心補習不煩惱！

內容：

為學習新知，提升自我能力，民眾參加補習課程的風氣日盛，亦衍生不少消費糾紛。據行政院消費者保護處（下稱消保處）統計，103 年度補習類的消費申訴案件達 2,032 件之多，位居該年度爭議案件的前三名。

從申訴案件中發現，不肖的補習班業者經常利用各種名目花招欺負善良消費者，例如：1. 業者提供 2 萬 5 仟元高價贈品，誘使消費者簽約繳付 7 萬元補習費，解約時卻於應退還的費用中將贈品價額 2 萬 5 仟元扣除；2. 業者先慫恿消費者參加免費課程，再告知可申請課程補助及分期付款並要求提供證件資料，接著消費者便收到資融公司催繳 7 萬元費用的電話及信函；3. 消費者與業者簽約並申辦銀行貸款通過，三日後因工作異動無法繼續課程，業者卻以銀行已完成核貸而拒絕解約，並要求繳付 5 萬餘元費用；4. 消費者繳付課程訂金 2 萬元後，因故無法上課而申請退費，業者竟百般推拖，經過半年還未完成退費；5. 消費者聽信業者說詞，繳付 3 萬元參加電腦資訊保證班終身課程(含線上教學)，後來發現無法在家上線學習才得知線上教學只限 2 年等。

鑒於補習服務市場的亂象叢生，為保障消費者權益，行政院消費者保護會已審議通過教育部研擬的短期補習班補習服務契約書範本暨

其應記載及不得記載事項，其重要內容如下：

- 一、業者提供贈品後不得要求返還，亦不得自應退費用中扣贈品之價額：為因應業者「買少送多」之行銷方式，影響消費者退費權益，明定消費者因繳費上課而獲得之贈品，於契約終止或解除時，業者不得請求返還，亦不得主張應自返還之費用中扣除該贈品之價額；業者如以贈送修業期限為內容而簽訂契約，各該期限應合併納入契約範圍。
- 二、業者不得將補習契約之債權讓與第三人：為避免補習班業者將其對消費者之補習費債權轉讓資融公司，影響消費者後續退費權益，導致消費糾紛頻傳，故限制業者不得將契約債權轉讓第三人。
- 三、業者協助消費者辦理銀行信用貸款分期支付補習費時，應經消費者簽章確認；消費者並得於核貸後7日內解除或終止貸款：消費者如申辦銀行信用貸款分期支付補習費用，在銀行核貸後7日內，仍可以書面向業者及銀行解除或終止貸款；中途辦理退費時，除銀行依貸款契約所得收取之費用外，業者亦不得額外收取費用；業者歇業、停業無法提供服務時，消費者仍可依「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」辦理。
- 四、業者應依教育部所訂短期補習班設立及管理準則及各地方政府所訂短期補習班設立及管理自治法規辦理退費：除依法辦理退費手續外，業者與消費者約定之退費方式，亦應於解約後1個月內完

成；惟各級主管機關訂定更有利於消費者之規定者，從其規定。

五、業者之廣告說明，不得使用「終身」、「永久」等用語或類此字樣。

（資料來源：行政院消費者保護處）