

教育部 書函

地址：10051 臺北市中山南路5號
承辦人：何依娜
電話：(02)77367808
電子信箱：ynho@mail.moe.gov.tw

受文者：國立臺灣大學

發文日期：中華民國110年9月10日
發文字號：臺教學(二)字第1100118449號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：臺中市政府函及相關附件1份

**傳送各教師
上網公告**

110.9.14

主旨：為提升學生法治教育觀念，並保障消費權益，請於相關會議、課程與活動時，加強宣導消費者保護法相關內容，請查照。

說明：

- 一、依據臺中市政府110年8月31日府授法消保字第11002164011號函(如附件)及同年9月3日信件辦理。
- 二、消費爭議與宣導事項摘述如下：
 - (一) 110年度全臺有關「台灣艾瑪文化事業股份有限公司」之消費爭議案共24案，其中涉及未成年人購買教材爭議案件計20案，分別為臺北市2案、新北市1案、桃園市3案、苗栗縣1案、臺中市3案、彰化縣3案、臺南市2案、高雄市4案、臺東縣1案。(附件1—申訴內容)
 - (二) 又以「台灣艾瑪文化事業股份有公司」及「未成年人」此二關鍵字搜尋司法院法學資料檢索系統，發現該公司就契約價金未給付之案件，多向法院聲請核發支付命令，但法院均會以消費者於簽立契約時為未成年人，命該公司補正消費者於簽立契約時，經其全體法定代理人同意之證明文件。該公司逾期未補正，法院即駁回其支付命令之聲請，法院並認購買教材之行為，尚難認為日常生活所必需(附件2—臺灣桃園地方

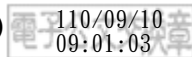
法院110年司促字第8927號民事裁定、附件3—臺灣臺東地方法院109年司促字第966號民事裁定、附件4—臺灣新北地方法院板橋簡易庭109年度板小字第251號小額民事判決)。

(三) 綜上，類此教材業者就未成年人行銷之契約成立與否爭議，事涉民法第77條及消費者保護法第19條規定之適用，爰請貴校加強法治教育宣導，俾利消費者權益之確保。

(四) 另各校如有消費者保護法宣導需求，亦可逕洽所在地縣市政府消費者服務中心。(https://cpc.ey.gov.tw/Page/2D85A84482CE6EB4)

正本：各公私立大專校院

副本：臺中市政府(含附件)



本校簡易辦文

聯絡人：趙家珍

聯絡電話：(02)33662050#217

收文日期：110年09月10日

收文文號：1100065676

來文摘要：為提升學生法治教育觀念，並保障消費權益，請於相關會議、課程與活動時，加強宣導消費者保護法相關內容，請查照。

簽辦意見：文擬陳閱後上網公告，文存查。

處理方式：上網公告。

公告方式：

- 一、群組公告:各一二級單位
- 二、登載於本校首頁校園公告

公文流程：【線上簽核公文】生活輔導組→(決行)學生事務處→生活輔導組→文書組收發股

臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道3段99號
承辦人：消費者保護官 何世杰
電話：04-22289111-23702

受文者：教育部

發文日期：中華民國110年8月31日
發文字號：府授法消保字第11002164011號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：為免套書業者至各大專院校向學生進行銷售衍生消費爭議，損及在校學生權益，請惠予轉知學校加強對學生進行消費者保護法相關權益之宣導事宜，並協助受害學生向當地縣市政府消保單位進行申訴，以保障消費者權益，請查照。

說明：

- 一、按「訪問交易：指企業經營者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。」、「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，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。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之。企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契

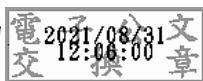


約視為解除。通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」分別為消費者保護法第2條第11款及第19條所明定。

二、本府日前發現有台灣艾瑪文化事業股份有限公司等套書業者，至全國各大專院校以訪問交易方式進行套書行銷行為，茲因其交易對象多為未成年人且為社會經驗未豐之在學學生，除未成年人所為契約行為非屬民法第77條但書規定，純獲法律上利益，或依其年齡及身份、日常生活所必需者，或民法第83條至84條規定外，其所為契約行為仍需得法定代理人事前同意或事後承認，始得生效。又縱為成年之學生如其係因訪問交易而購買商品者，仍得依前開消費者保護法第19條規定於收到商品次日起7日內無條件解除契約，業者未依同法第18條告知消費者無條件解約退費之相關資訊者，消費者得終止契約之期限得自業者告知日起算7日，如業者一直未告知，則消費者於收受商品後4個月內仍得為無條件解除契約。為避免年輕學子因在消費資訊未臻完備情形下匆促購物，事後因未清楚法令規定，錯失解除契約之時機，爰請貴部轉知全國各大專院校廣向在校學生妥為宣導民法及消費者保護法規，強化學生之法律常識，俾利其得及時行使權利。

正本：教育部

副本：臺中市政府教育局



附件1-110年申訴案及內容

	日期	案件編號	第一企業經營者	內容要旨	受理機關
1	110-08-12	0001425887	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****推銷販售書籍給我女兒呂OO一事，因金額過大未經法定代理人同意，契約無效！</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>台灣艾瑪文化事業股份有限公司，退回已繳費用！</p>	桃園市
2	110-08-03	0001419731	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>有先打1950尋問過，我目前未滿二十歲，在校園內有被攔，說幫忙填問卷，接著突然被推銷一套18000元的書籍（分期），當下有表示要先和爸媽說，但卻被業務阻止，說我已經是大學生了，可以自己決定，並說不會讓父母知道，接著就開始推銷（業務講的過程其實我不太懂），並要求我簽字，那時我剛下課、很累、沒想這麼多就答應了（現在想想一般店家都會先和家長確認，但我只是和父母說一下，為何要百般阻止；還有簽字時我都沒看到任何說明的內容，以及業務說保證人寫家人姓名、電話，當時只有我一人，根本沒有真的保證人，還有一直再三強調不要跟父母說），繳了2期之後我就一次結清（總共14055元），但都是拿我父母的錢（那時候我一直認為錢是我的，爸媽也都不知情），由於我平時都很忙，所以我沒有特別注意書。我爸媽現在已經發現了，他們絕不接受這項交易，並要求一定要退，問了客服，客服說已過七天鑑賞期，而且錢繳完很久了，故不能退錢退貨，但我保證我絕對沒有使用過，書也沒做任何記號，我說我沒用過，客服說沒辦法保證因此拒絕（業者可以親自見證）。因為我未滿二十，是無完全行為能力之人，我擅自花高單價的錢且未經父母的許可，況且此物不是日常生活所需，所以只要父母反對，此交易可以當作無效，未滿二十歲購買上萬元的書要經過父母允許，而且此物算是另一種課程，也跟學校課程無關，父母發現後也不同意，還有業者也沒有依照法律指示，催告未成年人的父母是否同意這項契約</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>可以進行退錢退貨，貨物保證無任何損壞，錢一定要全額退費（14055元），另外，運費、包裝費、人力費、車馬費、寄送支票費用等等的額外費用請由業者自行負擔，還有有關於客戶的任何個人資料及資訊請一律全數銷毀，否則會依法處理</p> <p>備註：申訴第一次我寫「都是我的錢」是錯誤內容，我沒發現到我弄錯了，包括問1950及客服我都講錯，因為之前有和父母討論到錢是誰的，我以為那是我的，原來那不是我的錢，所以我搞錯了，我及時改正，抱歉。</p>	臺中市

3	110-06-24	0001414494	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>本案為台灣艾瑪文化事業股份有限公司之推銷人員於110年2月21日約下午三時於台中火車站向本人之未成年子女（黃OO）推銷外文書籍，推銷時甚至向本人之未成年子女遊說關於簽約一事毋需讓家長知道（其行徑誇張，令本人無法認同），並以新臺幣25,200元整之高價（分期29期）與未成人簽訂買賣契約，並已於110年2月24日收到書籍（寄到學校）；期間小孩都有按月繳交分期款項（共計已繳交新臺幣3,360元整），直到因為疫情停課在家，本人未給零用錢，小孩因為無錢可付才跟家長坦承與書商買書一事。</p> <p>此案書商明知小孩未成年，卻利用小孩無社會經驗，故意以話術遊說小孩簽約，甚至慫恿小孩隱瞞家長買書的事，其誇張銷售行徑令本人無法認同，本人認為該書商為了成交買賣故意違背誠信，還教壞小孩，所以本人依據民法第79條之規定，向該公司主張拒絕承認該契約之意思表示。</p> <p>另外，本人已於110年2月22日向該公司寄發存證信函，表明拒絕承認該契約之意思表示，惟至110年2月24日下午3時止該公司仍未主動與本人聯繫，同日因本人接到台中市政府消費者保護官來電，告知此案因為有分期，須釐清是否另有貸款契約？故本人於同日下午3時04分去電該公司，總機（李姓小姐）初步調閱資料後說沒有貸款契約，本人進一步向其確認，但對方不確定，將再回電告知。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>本人主張依法拒絕承認該契約之意思表示，請書商返還已支付之對價3360元，並將商品取回，逾期本人將以廢棄物處理。</p>	臺中市
---	-----------	------------	----------------	---	-----

4	110-05-27	0001408625	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>由於蔣OO本人跟正常人不太一樣，有輕微的學習障礙，反應及表達能力都有一定的問題由一樣就讀修平大二的親姐姐：蔣XX幫我做以下陳述發言。於2020年十一月份，就讀修平科技大學的OO系學生：蔣OO，在修平科技大學，遇到艾瑪文化的推銷員做強迫推銷，</p> <p>我們學校非常嚴禁書商對學生做推銷，要推薦好書也說過只能找教授老師，甚至我們學校也趕過這些惡意強迫推銷的書商，但是手法越來越層出不窮，混成學生進入學校，在離處室單位較有距離的走廊啊停車場啊做強迫推銷，我們學校也早就很嚴厲的告知過艾瑪文化，不可以惡意強迫推銷，欺騙學生。而蔣OO本人表達能力是有一定的問題，她沒有跟我們學校家人說她被強迫推銷的事，直到今天2021年5/27號我們收到來自艾瑪文化的法務室信函才知道這件事，而親姊姊蔣XX第一時間打去艾瑪文化做詢問，她說了幾點不是事實的話，姐姐詢問她在哪裡做推銷，我們學校嚴禁書商對學生做推銷，有跟我們學校做合作嗎為什麼企管系要用日文書，姐姐跟她說我的中文都有問題怎麼可能要學日文。而艾瑪文化的人說她們是到各大學校做書展有興趣的學生會詢問她們的，姐姐跟學校做求證，學校說從來沒有！而艾瑪文化強迫推銷的事，學校跟我們說艾瑪文化是累犯！且在網路上搜尋艾瑪文化的確常於各大學校做強迫推銷！</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>我們的日文書連開都沒有開過，希望做退還書，我們家是低收入戶根本負擔不起這一筆兩萬多的費用，就算是讓我們分期也沒辦法去支付，而且她們本就不應該出現在學校內推銷學生，就連跟老師教授推薦都要申請入校了，更何況偷偷摸摸的進入學校對學生做惡意強迫推銷！希望艾瑪文化能有良知，不要再惡意強迫推銷大學生，讀大學就是一筆可觀的費用，為何要這樣對待學生，騙取學生的錢財</p>	臺中市
5	110-05-22	0001407558	台灣艾瑪文化	<p>*****子)，但是客服人員仍然跟我們索求300的紙箱費用，最後商品第一期460元的費用，他只退給我160元（已在收受商品七日內寄出解除契約之存證信函）</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>希望業者能夠把第一期的金額全額退款</p>	雲林縣

6	110-05-15	0001405925	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****業務員強拉推銷簽訂了一份買賣書籍契約，當時未經父母（監護人）同意。</p> <p>當事人不敢告訴父母，到110年5月12日才讓父母知曉此案，父母已與該公司聯繫希望解約，但該公司不同意，所以監護人懇請貴單位協助處理。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>1:因是未成年（未經監護人同意得知）簽下的合約契書是無效,以此申請該契約無效作廢。</p> <p>2:退回已繳所有費用</p> <p>3:未繳費用不用再繳</p>	新北市
7	110-05-13	0001402387	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****一名自稱是艾瑪文化的推銷員上前與本人攀談，在本人搞清楚實際狀況前，利用推銷話術，誘使我簽署一份文件。當時推銷員並未本人說明清楚該份文件的內容，僅告知本人繳付一筆新台幣840即可，並向本人索取居留證以及學生證影印本。因自身從未面對過如此情況，且當時場面喧嘩混亂，加上推銷員的積極催促之下，簽署了不明文件。原以為這一筆款項僅是一次性繳費，故沒有意會到實際嚴重性。本人於2021年2月8日收到了該書籍，也在2021年3月8日收到第一次繳費訊息，當時我很錯愕，在後來才知道有分期繳款的動作需要執行。本人在Line上告知自身是外籍留學生，本身就有經濟困難，求學過程不易，動之以情曉之以理地懇請對方撤銷原定協議文件，第一次收到的書籍，也已繳納新台幣840元的費用，本人也嘗試將所有寄來書籍退還給艾瑪公司，但對方堅持不受理，堅持要我繼續繳費，直到款項還清為止。我個人求助無門，透過友人得知可以透過消費者保護會系統申訴，希望可以透過台灣的申訴管道協助我解決此等事宜。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>因是外籍學生身份，孤身一人在台求學且經濟拮据，在外人的誘導下作出非自願抉擇，懇請消保官協助我，終止於艾瑪文化有限公司之原定協議，不再履行繳納費用以及收取書籍之義務。</p>	臺北市

8	110-04-29	0001402928	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****員都沒說一次購買幾期，簽名的當下並沒有寫上總金額27000，並有1+29期，是後面推銷員簽名時才寫上去的，是前一陣子前房東傳訊息才發現有書期沒繳，網路上也有查到類似的事</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>可以的話希望後面的29期可以取消掉，如果不行，就先將目前未繳的書籍先付款，並把他先前給的書籍退回去，對方是1次把30期的書一次寄來，書都放在箱子，有開封檢查過，之後都放著沒碰。</p>	桃園市
9	110-04-27	0001402498	台灣艾瑪文化	<p>*****現在已滿20歲，剛繳費繳完，但懷疑是否當時契約是否成立</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>需獲得賠償以及支付金額</p>	彰化縣
10	110-04-21	0001401393	台灣艾瑪文化股份有限公司	<p>*****銷員拉走，推銷了他們公司的書，還要我簽契約書，留下朋友的姓名跟電話，還要我不跟任何人說這件事，之後想想覺得不對，還是要告訴家長一下，媽媽也不同意我亂買推銷的商品，而且我讀OO系日間，因為家裡很窮，老人家的醫藥費很貴，所以我自己的生活費要靠自己賺，吃飯錢甚麼地都自己付，還要繳房租水電那些，平常還要去711門市打工，最近幾個月也還在吃結核病的藥，收到書的當下也沒空處理，已經過了一個月，但他們說過了七天就無法退了，說甚麼也不讓我退，但當初是半強迫的狀態下被購買的。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>只希望他們接受退貨，還有把一開始的訂金退還</p>	高雄市
11	110-04-20	0001401096	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****請求內容=====</p> <p>解約</p>	高雄市

12	110-04-20	0001401054	台灣艾瑪	<p>*****拉過去 他們推銷了幾本學習英文的書給我 還讓我簽契約書 原本他們有讓我不要告知家長或其他人 但我還是跟爸媽說了 爸媽不同意我買 而且我也還未成年 家裡經濟也不是很好 現在大部分生活費我都是自給自足 我讀OO系 平常很累還要打工 但一個月才賺9000多塊 還有自己付房租那些 有提前告知他們說可能無法支付這個月的費用 但他們不通融 所以我想說先退貨 他們也很堅持已經超過七天鑑賞期 也不給退</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>請幫幫我 由於他們態度堅定不給通融不給退貨 但我還是未成年也還在上學 經濟上也不穩定 家人也不同意 拜託您們了</p>	高雄市
13	110-04-16	0001400256	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****餐，正在走向宿舍的路上被推銷賣書的攔了下來，問我是否願意參考看看他們的書（台灣艾瑪），順便填個問卷，我也很單純的想說反正沒什麼事，就去看看，結果聊了快2個小時在學校的便利商店旁的座位，期間就是不斷話術，不斷的說他們的書有多好、智慧筆多方便、每天只要存50元就能買，比你去外面跑補習班的費用還便宜的多...等的話術，但在當時我就毫無警戒的掉入他們的話術陷阱，內心想說:對欸，想說學個日文好像也不錯，英文也順便買，因為大學教太爛...總之，最後簽了一份叫做分期付款約定書，總共30期，一期1370，過了一個多月，幾天前傳簡訊通知我要去繳費，我才仔細一算，原來這不是一小筆錢啊!（全部要41100），再加上那時候會買是因為剛開學很閒，想說沒事做可以買來看，結果現在大二下課業開始忙了，實在沒什麼時間看這些書，我就問客服說請問現在能退嗎?他們回覆說:「您已收書超過七天鑑賞期，無法受理退書，要請您按時繳交書款喔，謝謝。」</p> <p>P.s.智慧筆充電充不進去，充了幾天還是不能用，只能看書，不能聽聲音。後來我又問了那請問可以換方案嗎?因為我只有拆封日文書，英文那幾箱動都沒動過，他們現在是還沒回，但我後來上網找才發現，原來不只我遇到這事，上網找"台灣艾瑪 退書"，發現一堆人也遇到相同的問題，甚至10年前就有了。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>希望能辦理退貨，因為超過鑑賞期7天了，跟客服詢問得到的回覆就是不能退，只能繼續繳費，上網法律諮詢一下後，因為滿20歲的緣故，他們推薦我來消保會申訴看看。</p>	高雄市

14	110-04-12	0001399311	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****，被強迫推銷了四套書籍及數盒桌遊，趕時間的情況下迫於無奈便簽約。</p> <p>近期發現繳款金額負擔不起，便和家人提起，家人得知後不同意讓我繼續繳款，且因所有物品皆為全新未拆封，向對方公司要求退貨，主張因本人未滿20契約不成立，但對方公司表示要我們去告他.....</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>希望可以將未拆封品及前幾期繳款金額退回，且不續繳後續費用</p>	苗栗縣
15	110-03-30	0001397300	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****售一套月付550元的日文學習書。但收到書後,被媽媽發現,告知我未成年,這套書總價是16500元,我嚇到。因為我有自閉症不敢拒絕,造成這樣的問題,不知如何處理。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>民法第79條：限制行為能力人未得法定代理人之允許，所訂立之契約，須經法定代理人之承認，始生效力。故當法定代理人並沒有允許訂立買賣契約時，此買賣契約屬無效，希望艾瑪公司應負退書退費之責。希望已繳費1650元退費。書本退回。</p>	桃園市
16	110-03-26	0001392028	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****買但我還只是學生繳了2期發現每個月要支付1540</p> <p>實在是對負擔太大量了</p> <p>而且家裡也不允許打工繳完兩期發現存款剩很少了 在繳下去都不用吃飯了</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>希望能解約 違約金能在談</p>	高雄市

17	110-03-18	0001385564	台灣艾瑪文化事業有限公司	<p>*****個問卷，然後拉我過去跟我說他們書籍有哪些問我喜歡那本書，並且拿一張紙請我填寫，跟我說一大堆推銷內容，每個月付多少然後就有這些書，花一點錢之後會陸續寄書到家，但只有第一個月寄書，之後都沒有寄書，卻要我每個月去做匯款的動作，我起初是有拒絕的，但他不斷的推銷跟我說價錢多優惠之類的話術，並直接遞上文件要我簽個名就好，也沒有給予任何審閱時間，一直無限的強調，這本書很棒還可以給小朋友看這本書多好多好還有很多集書，已經拒絕了卻不給於離開，硬要求要簽下文件，事發於2020年1月份（以上為申訴人經歷的內容）</p> <p>法定代理人：今天意外發現繳費單及通知紀錄，才知道被強迫推銷以外，業務人員也找了未滿20的未成年人簽訂合約，也未告知他的家人是否同意以外，致電到艾瑪文化客服，對於事件的處理相當消極，告知客服因當下被強迫推銷，申訴人拒絕確未得到回應，還硬要求簽名立約，要求艾瑪文化退款，我們會先將書原封不動的退回去，但客服卻推託些官方說詞後，完全不理會也不處理直接掛斷電話！</p> <p>第二次申訴內容:對方完全沒有對第一次申訴進行任何動作，完全沒有要處理，希望消保官能介入處理。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>當下寄來的書完全沒有動過，可以原封不動寄回，並要求退所有款項。</p>	臺東縣
----	-----------	------------	--------------	---	-----

18	110-03-17	0001393256	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****=====請求內容=====</p> <p>=====</p> <p>我在2016年購買他們的書 當時是要我分期付款 書款金額為5520 寄到家之後的書跟他們當時跟我介紹的不一樣 我想要退款 但是已經過7天賞鑑期 所以沒辦法退 我過幾年後收到他們存證信函 想要繳那5千的書款 結果金額變成2萬多 說是合約上的違約金 要我賠償 但是當時沒有監護人在我身旁 我年紀當時是18歲未滿20 然後這是民法 第二類，七歲以上，未滿二十歲之人，屬限制行為能力人，除例外情況外，原則上需要法定代理人同意，簽約才有效。 第三類，滿二十歲之人，屬有行為能力人，簽約有效。 青少年屬於第二類的限制行為能力人，因此，簽約須經法定代理人——父母或監護人同意，契約才有效。 所以我要求只賠償5520書款 他們不願意 要求我現在賠償5520和一點違約金4480 不用到全額違約金共1萬</p>	臺南市
19	110-03-15	0001396213	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****=====請求內容=====</p> <p>訴求:解約</p>	高雄市

20	110-03-04	0001370088	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****該購買日文書籍一套,但當時本人之女尚為(未)成年,在該公司銷售人員誇大其詞銷售話術下,與該公司訂定契約,而且在未經本人同意下跟本人之女簽訂分期付款之契約,明顯於法不合,本人有通知該公司終止契約該公司完全不理會請消保官介入幫忙處理還我公道.謝謝消保官。</p> <p>=====請求內容=====</p> <p>本契約總金額共計24600元,總共分29期分期付款,請消保官幫忙終止合約併退回該物而品,</p>	彰化縣
21	110-02-26	0001389499	台灣艾瑪	<p>*****2萬到5萬的書籍但是當時我不知道就用貸款買下去了總共將近3萬後來經過查證才知道未滿20歲之人要買一萬以上的東西需要經過父母同意但是當時我未滿20所以還不到三個月我就跟他說要退書但是他不肯還要加收我違約金</p> <p>=====請求內容=====</p> <p>要求退書並且銷毀個資</p>	桃園市
22	110-01-28	0001384854	台灣艾瑪文化	<p>*****個問卷,然後拉我過去跟我說他們書籍有哪些問我喜歡那本書,並且拿一張紙請我填寫,跟我說一大堆推銷內容,每個月付多少然後就有這些書,花一點錢之後會陸續寄書到家,但只有第一個月寄書,之後都沒有寄書,卻要我每個月去做匯款的動作,我起初是有拒絕的,但他不斷的推銷跟我說價錢多優惠之類的話術,並直接遞上文件要我簽個名就好,也沒有給予任何審閱時間,一直無限的強調,這本書很棒還可以給小朋友看這本書多好多好還有很多集書,已經拒絕了卻不給於離開,硬要求要簽下文件,事發於2020年1月份(以上為申訴人經歷的內容)</p> <p>代理人:今天意外發現繳費單及通知紀錄,才知道被強迫推銷以外,業務人員也找了未滿20的未成年人簽訂合約,也未告知他的家人是否同意以外,致電到艾瑪文化客服,對於事件的處理相當消極,告知客服因當下被強迫推銷,申訴人拒絕確未得到回應,還硬要求簽名立約,要求艾瑪文化退款,我們會先將書原封不動的退回去,但客服卻推託些官方說詞後,完全不理會也不處理直接掛斷電話!</p> <p>=====請求內容=====</p> <p>當下寄來的書完全沒有動過,會原封不動寄回,並要求退所有款項。</p>	臺南市

23	110-01-21	0001378143	台灣艾瑪文化	<p>*****，</p> <p>12/23小孩購書，12/25貨品送到。12/26以訊息聯絡，並要求退貨。對方公司，表示他們寄送物品的紙箱屬於商品，所以需扣款200元。每一個紙箱扣款200元，當日寄送4個紙箱，所以需扣款800元，實屬不合理。</p> <p>12/23小孩已預付1610元的費用。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>無法接受扣款金額。</p>	臺北市
24	110-01-08	0001380762	台灣艾瑪文化事業股份有限公司	<p>*****負擔不起，大二時監護人發現了解以學生未滿20為由要求退貨(全新)。</p> <p>===== 請求內容=====</p> <p>書籍退還書商，並將至今為止已繳金額全數退還學生。</p>	彰化縣

臺灣新北地方法院板橋簡易庭小額民事判決

109年度板小字第251號

原告 台灣艾瑪文化事業股份有限公司

法定代理人 董光桓

被告 傅怡萱

訴訟代理人 傅勇杰

上列當事人間請求給付買賣價金事件，本院於民國109年3月3日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

一、本件原告經合法通知，無正當理由未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條所列各款情形，爰依被告之聲請，由其一造辯論而為判決。

二、原告主張：被告於民國108年1月24日向原告公司購買eWAY新世代英語輕學書（含書本14本）、New Generation點讀筆書、新世代日語輕鬆學書（含書15本，記憶輔助板2片）、中日英韓歡迎光臨用語書（含書2本）、例圖例文日英中活用會話辭典書各1套，價金共計32,100元，並約定被告應自108年1月24日起，每月20日以前給付原告新臺幣（下同）1,070元，共29期，迄至全部價金付清為止（下稱系爭買賣契約）。原告已於108年1月24日交付被告上開商品，惟被告自108年5月21日起，即未依約給付價金，迄今尚積欠6,420元未清償，屢經催討，仍不給付，爰依分期付款約定書第2條（民事聲請支付命令狀誤載為第4項）之約定，請求被告給付剩餘買賣價金27,820元，及自遲延給付日108年5月21日起至清

01 償日止，按週年利率20%計算之利息。為此，爰依系爭買賣
02 契約之法律關係，請求被告給付買賣價金等語。並聲明：被
03 告應給付原告27,820元，及自108年5月21日起至清償日止，
04 按週年利率5%計算之利息，並自108年5月21日起至清償日止
05 按月加計違約金1,000元。

06 三、被告則以：原告業務人員於108年1月間，在元智大學校園內
07 進行商品銷售活動，以每日少喝1杯飲料，3年後即可付清書
08 款此等銷售話術，向被告推銷價值30,000餘元之新世代英語
09 輕鬆學等套書，被告因社會經驗淺薄且隻身一人，不堪原告
10 業務人員之推銷，與原告簽訂系爭買賣契約，然被告於簽訂
11 系爭買賣契約時，尚未滿20歲，為限制行為能力人，原告從
12 未向被告之法定代理人催告表明是否承認合約效力，被告之
13 法定代理人於知悉後，亦已於108年5月2日以存證信函表明
14 拒絕承認原告與被告簽訂之系爭買賣契約，是系爭買賣契約
15 應為無效，原告之主張為無理由等語，資為抗辯。並聲明：
16 (一)原告之訴及其假執行之聲請駁回。(二)如受不利之判決，願
17 供擔保請准宣告免為假執行。

18 四、法院之判斷：

19 (一)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，
20 民事訴訟法第277條前段定有明文。又按滿20歲為成年；滿7
21 歲以上之未成年人，有限制行為能力；未成年人已結婚者，
22 有行為能力；限制行為能力人為意思表示及受意思表示，應
23 得法定代理人之允許。但純獲法律上利益，或依其年齡及身
24 份、日常生活所必需者，不在此限；限制行為能力人未得法
25 定代理人之允許，所訂立之契約，須經法定代理人之承認，
26 始生效力，民法第12條、第13條第2、3項、第77條、第79條
27 亦有明定。

28 (二)原告主張其與被告簽訂系爭買賣契約，被告應依系爭買賣契
29 約之約定給付買賣價金等情，固據提出訂購單、分期付款約
30 定書及催收公函為證，然為被告所否認，並以前詞置辯。查
31 系爭買賣契約之訂約日期為108年1月20日，此有前揭訂購單

01 在卷可憑，而被告係88年9月27日生，其於108年1月20日簽
02 立系爭買賣契約時，年僅19歲，且未婚，有其個人戶籍資料
03 查詢結果在卷可稽，為限制行為能力人，既無證據證明購買
04 價值32,100元之系爭商品為被告日常生活所必需，揆諸前開
05 說明，原告與被告簽立系爭買賣契約自應得被告之法定代理
06 人之允許或承認，始生效力，然被告否認其法定代理人即其
07 父親允許或承認被告簽訂系爭買賣契約，並提出存證信函為
08 證，原告復未能提出任何證據證明被告與其簽訂系爭買賣契
09 約時，已得其法定代理人事前允許或事後承認，則被告簽訂
10 系爭買賣契約之行為即不生效力，執此，被告拒絕給付系爭
11 買賣契約剩餘買賣價金，於法尚無不合，則原告依系爭買賣
12 契約請求被告給付買賣價金，洵屬無據。

13 五、綜上所述，原告依系爭買賣契約之法律關係，請求被告給付
14 27,820元，及自108年5月21日起至清償日止，按週年利率5%
15 計算之利息，並自108年5月21日起至清償日止，按月加計違
16 約金1,000元，為無理由，應予駁回。

17 六、本件係適用小額訴訟程序所為原告敗訴之判決，爰依職權確
18 定訴訟費用額為原告已繳納之第一審裁判費1,000元，由原
19 告負擔。

20 中 華 民 國 109 年 3 月 20 日
21 臺灣新北地方法院板橋簡易庭
22 法 官 施 函 好

23 以上正本係照原本作成。

24 如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上
25 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後
26 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

27 中 華 民 國 109 年 3 月 20 日
28 書記官 吳昌穆

29 附錄：

30 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

31 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為

01 理由，不得為之。

02 二、民事訴訟法第436條之25：

03 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

04 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

05 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

06 三、民事訴訟法第471條第1項：（依同法第436條之32第2項
07 規定於小額事件之上訴程序準用之）

08 上訴狀內未表明上訴理由者，上訴人應於提起上訴後二十日
09 內，提出理由書於原第二審法院；未提出者，毋庸命其補正
10 ，由原第二審法院以裁定駁回之。

臺灣桃園地方法院民事裁定

110年度司促字第8927號

債 權 人 台灣艾瑪文化事業股份有限公司

法定代理人 董光桓

上列債權人與債務人呂宥瑩間請求支付命令事件，債權人應於收受本裁定之日起五日內，補正下列事項，逾期即駁回其聲請，特此裁定。

壹、應補正之事項：

一、補繳裁判費新台幣500元。

二、經查債務人於簽立系爭契約時為未成年人，故請提出債務人簽立契約時，經其全體法定代理人同意之證明文件。

貳、本裁定不得異議。

中 華 民 國 110 年 8 月 6 日

民事庭司法事務官 劉彥伶

臺灣臺東地方法院民事裁定

109年度司促字第966號

債 權 人 台灣艾瑪文化事業股份有限公司

上列債權人聲請對債務人胡濔辛發支付命令事件，本院裁定如下：

主 文

聲請駁回。

聲請費用由聲請人負擔。

理 由

一、按支付命令之聲請不合法，或依其意旨，認債權人之請求為無理由時，法院應以裁定駁回之；就請求之一部不得發支付命令者，應僅就該部分之聲請駁回之，民事訴訟法第513條第1項定有明文。次按支付命令之聲請，依聲請之意旨認債權人之請求為無理由者，法院應以裁定駁回之，民事訴訟法第513條第1項定有明文。再按，滿二十歲為成年；滿七歲以上之未成年人，有限制行為能力；限制行為能力人未得法定代理人之允許，所訂立之契約，須經法定代理人之承認，始生效力。民法第12條、第13條第2項、第79條定有明文。

二、聲請人聲請意旨略以：債務人胡濔辛於民國（下同）104年10月1日向債權人借款新臺幣壹萬零柒佰捌拾元整，自104年10月1日起分24期清償，惟自105年1月21日起債務人即未依約付款，應喪失期限利益，爰依民事訴訟法第508條狀請發支付命令等語。

三、經查，債權人提出104年9月28日借據影本，斯時債務人胡濔辛為滿七歲以上之未成年人（89年8月30日生），其契約行為應經法定代理人即父母之同意或承認，有其個人戶籍資料查詢結果在卷可稽，惟上開約定書借款人處僅有胡濔辛簽名，而無法定代理人胡漢民簽章，經本院於109年3月31日通知債權人提出其法定代理人同意借款之證明文件，該通知已於

01 同年月31日送達債權人，有送達證書附卷可稽，惟債權人迄
02 今未據補正，又購買日語教材之行為，尚難認為日常生活所
03 需，故該契約欠缺法定代理人之同意或承認，應屬效力未定
04 債權人之請求屬無理由，應予駁回。

05 四、如不服本裁定，應於裁定送達後10日內，以書狀向本院提出
06 異議。

07 中 華 民 國 109 年 4 月 24 日
08 簡易庭 司法事務官 洪子嵐