

**Q1.當初補習契約雖簽訂 4 個月 96 小時之課程，惟業者所屬之業務員表示可於幾年內(或終身)循環上課，契約上課時數應如何計算？**

A1：民事契約內容係由當事人間約定，口頭約定亦係契約內容的一部分，書面契約所載事項僅係舉證方式之一，依學承電腦及威爾斯美語上課控管機制（例如學員以刷卡方式上課，上課時數等資料輸入電腦控管），若能證明實際合約內容較書面契約所載時數較長或較多，仍依雙方約定為主。惟因兩間補習班已倒閉且無資力繼續提供服務或退費，後續退費或繼續催款係由資融公司及銀行業者處理。目前有關合約約定授課時數及期限如何計算，影響學員是否得不繼續繳款或申請退款等，目前正由行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)邀集資融公司及銀行業者討論，如有定案將會盡速公布（網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw/>）。

**Q2.資融公司仍不停催繳帳款，且表示未繼續繳款將影響消費者信用，是否合理？**

A2：目前透過資融公司進行分期付款的型態有 2 種：若學員與資融公司有另行簽定小額信用貸款合約者，資融公司為借款之債權人；若學員僅與補習班簽約，則係由補習班以債權讓與方式轉讓予資融公司，資融公司為受讓與之債權人。惟無論何種形式，資融公司並非銀行，資融公司無權將消費者未還款之事實通知聯合信用徵信中心，自無影響消費者信用之問題。

**Q3.學承電腦及威爾斯美語已倒閉，學員無法上課，但仍有分期付款，是否仍應繼續向銀行或資融公司繳款？**

A3：依行政院消保處 105 年 2 月 25 日新聞稿所示：學承電腦於 105 年 1 月 31 日停止服務，威爾斯美語則於 105 年 1 月 20 日停止服務，且因本案消費者大多數係以分期付款方式繳納學費，如學員係以遠東商銀或自身信用卡分期付款者，請儘速向該銀行申辦後面分期付款列為「爭議款」，以免影響銀行聯徵信用問題。而資融公司則無列爭議款程序，不會影響銀行聯徵信用問題。現階段向消費者進行催款者係資融公司或銀行業者，北市府法務局與行政院消保處刻正積極與各資融公司及銀行業者就契約上課時數計算及繳款金額等事項進行協商，在協商完成前，無法計算每位學員實際應負擔之學費比例，所以無法確定每位學員應支付之金額。如您繼續繳納後續分期款項，日後恐無法追回已繳款項或有向法院提告請求返還價金之訴累問題；若您不繼續繳納款項則不排除資融公司或銀行業者會向法院提告，在上述協商結果出爐前，是否繼續繳款請您斟酌您的實際狀況決定。

**Q4.如果我收到資融公司催繳電話、催款文件，甚至要派人到我家來收錢，我該怎麼辦？**

A4：目前各銀行、怡富資融公司、富國資融公司等同意於 105 年 5 月 20 日前不會繼續催款，現階段僅有遠信公司會繼續催款，如果碰到催款電話，請學員不要

驚慌，在學員應實際負擔課程時數費用協商程序完成前，請參考前題的說明。如果資融公司一直催款也可告知對方可能涉及刑法強制罪之嫌，學員可向地檢署提告，至於資融公司發出之繳款文件，僅係一般債權行使之通知，尚不具強制效力，但不排除業者會向法院提告之可能。如果資融公司已向法院提告，各地方法院寄出之公文書，則必須詳細閱讀，如有不清楚者請去電法院公文書上聯絡電話。

**Q5.如果我收到法院公文書(支付命令)怎辦?我該如何處理後續事宜?**

A5：目前有學員已反映有收到法院寄來的支付命令，可下載聲明異議書狀([書狀格式](#))，於收受支付命令後 20 日內填寫完畢後，寄回法院，並等待法院通知開庭，此時，必須將原有契約、上課證及各期繳款明細彙整證據，提供予法院。訴訟程序證據認定十分重要，若消費者相關證據資料不完備充足者，即有可能受到敗訴之判決。

**Q6.我是已經繳完學費的學員，但我課沒上幾堂，我該怎辦?**

A6：目前學承及威爾斯業者確實沒資力可清償，也無法繼續提供上課，您可以考慮是否提起民事訴訟，如屬小額訴訟（新臺幣 10 萬元以下）程序十分簡便（[流程參考](#)），相關程序亦可去電各地方法院訴訟輔導科詢問如何填寫起訴書狀，向學承電腦及威爾斯美語請求退費，惟因業者無資力，是否能實際受到清償會有疑問。若您想繼續上課，目前有劉毅英文補習班、巨匠電腦、巨匠美語、赫絲電腦及聯成電腦提供義務協助的補償性課程相關服務(此乃其他業者提供之義務性免費服務，與學承電腦及威爾斯美語之債權債務無關，亦不影響學員主張不繼續繳費或申請退費之權利)，您可持契約至這些業者所在班址詢問。

**Q7.我實在氣不過學承電腦跟威爾斯美語這樣欺騙消費者，我想告他們?該如何處理?**

A7：學承電腦跟威爾斯美語在去(104)年 11 月即無法支薪及繳納各分班租金，可合理懷疑業者於去(104)年 11 月營運狀況即已出現問題，北市府法務局呼籲只要是 104 年 11 月以後簽約的學員，可向地檢署提告學承電腦跟威爾斯美語負責人詐欺，由檢調單位偵辦，北市府法務局已陸續蒐集相關事證，俟適當時機將相關書證移送檢調單位偵辦。如您有提告法律相關問題者，可以利用北市府市政大樓 1 樓秘書處市民服務組的法律諮詢櫃臺所提供的免費法律諮詢服務；該項服務是由北市府與臺北律師公會合作，由臺北律師公會的專業律師於上班時間提供民眾免費法律諮詢服務，其預約電話：02-27256168 或 1999(外縣市：02-27208889)轉 6168。此外，北市各區公所也有提供律師免費法律諮詢服務，您也可以就近洽詢法律諮詢協助，或連絡法律扶助基金會（預約電話：02-23225151，線上預約網址：<http://59.120.201.217/legal/online.aspx>）。

**Q8.這次倒閉案受影響學員眾多，是否會召開大型協商會議討論本案？**

A8：學承電腦及威爾斯美語於全國多處均設有補習班，故此乃全國性事件，其中就微爾科技（線上美語學習，設於臺北市）及於倒閉前即已與該二公司解除或終止契約應退費學員之申訴案，本局已於 105 年 1 月 29 日上午及分別下午召開大型協商會議，會議結論詳本局官網（網址：<http://www.legalaffairs.gov.taipei/ct.asp?xItem=156521757&ctNode=53747&mp=120034>），又行政院消保處於 105 年 2 月 22 日召開協商會議就此部分亦有處理方案，會議結論詳行政院官網（網址：[http://www.cpc.ey.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=9154A8557DC568D3&s=3EDD7CD71BE35828](http://www.cpc.ey.gov.tw/News_Content.aspx?n=9154A8557DC568D3&s=3EDD7CD71BE35828)）。就其他類型學承電腦及威爾斯美語之消費爭議案件，因倒閉之業者目前無法提供服務且無資力解決消費爭議，即使進行協商程序亦無法得到實質處理。且消費者大多數係以分期付款方式繳納學費，而向消費者進行催款者係資融公司或銀行業者，無法進行須有一定處理方向之大型協商會議。但本案行政院消保處已洽妥民間消保團體台灣消保協會辦理團體訴訟，將以訴訟方式處理本案後續程序。

**Q9.我是否在學承電腦及威爾斯美語已完成約 1,500 名已解除或終止契約未退費學員名單，對象為何?提供確認程序為何?**

A9：北市府法務局針對倒閉案發生前已與學承電腦及威爾斯美語完成解約或終止契約程序之學員已於 105 年 1 月 29 日召開協商會議。此類學員適用對象為 1.已解除或終止契約並已取得退費協議書且已列為名單內學員。2.已解除或終止契約已列為名單內的學員，但未取得退費協議書者。3.已解除或終止契約且取得退費協議書者，但未列入名單內之學員。如果您是類型 1 的學員，可來電(電話號碼：02-2720-8889-3443)確認；如果您是類型 2 的學員，亦可來電確認，北市府法務局另製表提供予業者，再請業者與您聯繫；如果您是類型 3 的學員，請傳真退費協議書(傳真號碼：02-2720-4368)，包括退費協議書或消保官協商紀錄予北市府法務局製作名單提供予業者。此 3 種類型之學員原則上已有處理方案，請參考 QA8。

**Q10.是否有無其他補教業者提供義務性課程補償消費者損失?**

A10：目前表示願意提供消費者補償課程的業者有劉毅英文、巨匠電腦、巨匠美語、聯成電腦及赫綵電腦，意者可洽各該業者，以瞭解細節，惟仍請注意保護自身權益。

**Q11.請問本案是否有提起團體訴訟的可能?其後續處理程序為何?**

A11：按消費者保護法第 49 條第 1 項規定：「消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，且申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。」第 50 條規定：「消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費

者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。」因此，依目前法律規範，僅有民間消保團體（例如消費者文教基金會或台灣消保協會）有代理受害消費者提起消費團體訴訟的權限。自學承電腦及威爾斯美語無預警歇業，該集團於全國各地均有分班，為全國性事件，但因事涉學員人數眾多，且分散各地，而每位學員狀況、情形及請求事項不一，且學承電腦及威爾斯美語多以債權移轉資融公司及配合分期付款各家銀行，除相關法律關係複雜外，牽涉金額達 6 億多元，訴訟程序複雜。惟行政院消保處已洽妥民間消保團體台灣消保協會受理本案團體訴訟，目前該協會已擬定相關表格，受害學員預提起本案團體訴訟者，得至該協會網站下載表格（<http://www.cpat.org.tw/main/modules/MySpace/index.php?sn=cpat&pg=ZC829522>），填妥後可郵寄或親送各縣市政府消費者服務中心，受理期間自 105 年 6 月 1 日起至 8 月 31 日止。

#### Q12.請問分期付款與資融公司，資融公司持續催款，可如何救濟？

A12：學員與補習班簽訂補習合約後，而以向資融公司分期付款方式繳付學費，學員與資融公司間之法律關係可能為債權讓與、消費信用貸款或代收代付目前依行政院消保處 105 年 3 月 15 日研商「學承電腦及威爾斯美語消費爭議相關事項」第六次會議第二場會議紀錄（針對資融公司之會議）及行政院消保處 105 年 3 月 29 日新聞稿表示：富國資融股份有限公司（代收代付業者）同意自停止提供服務基準日起不再向本案學員收取款項；遠信國際資融股份有限公司及怡富資融股份有限公司（債權讓與或消費信貸）則表示願就本案進行個案協商。如學員對於資融公司的繳款條件不同意者，可向資融公司所在地、消費者住所地或簽訂分期付款合約的行為地等縣市政府之消費者服務中心提出消費爭議申訴，或逕行循民事訴訟程序請求救濟。行政院消保處已洽妥消保團體台灣消保協會受理本案團體訴訟，詳見 Q11。若資融公司已對學員採取法律行動，則請參考 Q4 及 Q5。

#### Q13.請問分期付款與銀行業者，銀行業者持續催款，可如何救濟？

A13：學員與補習班簽訂補習合約後，而以向銀行業者分期付款方式繳付學費，學員與銀行業者間之法律關係可能為信用卡刷卡分期（應係發卡銀行透過歐付寶電子支付股份有限公司處理）或消費信用貸款。目前依行政院消保處 105 年 3 月 15 日研商「學承電腦及威爾斯美語消費爭議相關事項」第六次會議第一場會議紀錄（針對銀行業者之會議）及行政院消保處 105 年 3 月 29 日新聞稿表示：第一商業銀行股份有限公司代收代付的學員不再繳費；歐付寶電子支付股份有限公司（即各家信用卡刷卡分期方式）及合作金庫同意就學承電腦每小時新臺幣（以下同）600 元及威爾斯美語 400 元計算費用，作為刷卡付款學員計算費用的標準，多退少補。如係向遠東銀行或安泰銀行辦理消費信貸之學員，此二家銀行同意就本案繳款條件如下：（一）104 年 7 月以後簽約案件，依主契約（占合約價 8 成）所載上課時數比例繳費，主契約外的（占合約價 2 成）依已經過期間比例扣除。（舉例來說：主契約為 96 小時，價金為 10 萬 8,000 元，可 3 年循環課程者，若已上課 20

小時，依此標準計算，主契約部分學員需支付約 1 萬 8,000 元，免費循環課程部分需支付約 3,600 元，共計學員需負擔約 2 萬 1,600 元。) (二)104 年 3 月至 7 月簽約案件，依主契約內容上課時數比例繳費。(三)104 年 3 月以前簽約的案件視為上課完畢。若學員不滿意此方案者，可選擇加入團體訴訟，詳見 Q11。

**Q14.我是使用信用卡刷卡分期，是否須辦理爭議款程序，辦理時間為何？**

A14：依據國際信用卡組織的規定，爭議款項請求時間為業者停止服務日後 120 天內須向發卡銀行提出，因此本次爭議款項申請截止日，分別為 105 年 5 月 8 日(微爾科技)、5 月 20 日(威爾斯美語)及 5 月 31 日(學承電腦)，另國際信用卡組織亦規定，消費日起算 540 天內始可列為爭議款項，本案使用信用卡繳付學費的消費者，應把握上述期間向發卡銀行提出申請列為爭議款項。

**Q15.我是微爾科技 Tutor well 的學員，想上網站查詢已上課時數，但是一直無法查詢，應該如何處理？**

A15：由於目前監管微爾科技網站伺服器之業者，遭法院要求關閉微爾科技(Tutorwell.com.tw)網域，故該網站已被迫關閉。微爾科技表示該公司仍持有學員的資料，故日後如有本案學員欲查詢資料請逕聯繫微爾科技聯絡窗口(電話 02-23701470)。