

健身教練離職 消費者能否 要求退回剩餘課程費用？

課程尚未結束，教練就離職，《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》規範「雙方指定教練無法依約執行業務」為不可歸責於消費者之終止契約事由，消費者可據以主張權益；並要小心業者規避法規的不合理條約內容。

文／何家仰（消基會義務律師、執業律師）· 圖片來源／Pixabay



案情

2021年9月初消費者向健身中心購買12堂教練課程1萬8,900元，9月下旬上完第1堂課後，教練即於10月份離職，11月初向業者要求退回剩餘課程的費用，但業者表示依照合約可協助更換教練，若申請退費則須收取20%手續費。

消費者認為當初是因為離職教練推薦，且是該名教練授課，才會購買教練課程，並不願更換新的教練及重新適應課程，覺得課程非原授課教練教學，申請退費還要收取該手續費並不合理。

消基會處理

本會於接獲消費者申訴後，即發函業者請其處理，業者回覆已向消費者再次說明合約中教練課程退費規範。消費者後續告知希望儘速處理完畢本案，而不願再繼續爭執，同意業者更換其他教練，繼續使用剩餘之教練課程。

經檢視雙方合約，業者與消費者簽立之合約屬於不指定教練的健身教練課程合約，並另外與消費者簽立課程合約確認書，約定若課程為不指定教練服務者，倘原銷售教練異動，將由會所指派接手教練提供後續服務，若消費者因原銷售教練離職要求終止合約，將收取餘額20%之費用，而該費用以9,000元為上限。

在消費者尚不清楚是否能接受異動後的教練時，即以定型化契約條款，片面要求消費者須同意業者所指派接手的教練繼續授課，本會認為將妨害消費者合理主張終止契約的權利。本案之相關案例內容，本會函請主管機關應注意相關糾紛案例，並加強查核業者之定型化契約條款。

消基會說明及建議

一、健身教練離職之終止契約及其法律效果之規定

有關健身教練離職而終止契約及其法律效果，教育部於2021年11月1日以臺教授體部字第1100039417A號令，定有《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》，並自2022年1月1日生效。於《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條定有不可歸責於消費者之終止契約之事由及效果。

按《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條第1項之規定，不可歸責於消費者之終止契約事由包括：「（一）累計教練服務契約量（含同一業者不同教練），已達每週平均逾5堂課。（二）雙方指定教練無法

依約執行業務。但消費者同意替換其他教練者，不在此限。（三）業者變更履約地點，未經消費者同意。（四）消費者暫停教練課程服務超過1年。」

至於不可歸責於消費者之終止契約之效果則分為兩種，一種規定於《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條第2項：「因前項第1款至第3款終止契約者，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。」另外一種則規定於同條第3項「因第1項第4款終止契約者，業者得酌收手續費，其額度不得超過第11點所收取之手續費。」

因此若雙方指定之教練離職，自然符合《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條第1項第2款所謂的「雙方指定教練無法依約執行業務」之情況，並應依第10條第2項之規定，業者不得收取任何手續費、違約金或任何名目費用。

二、業者之規避模式——事先包括同意型與虛增教練型

問題在於，有業者鑑於《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條第1項第2款，尚有但書「但消費者同意替換其他教練者，不在此限」，故事先於定型化契約中約定「若原銷售教練異動，得由業者指派接手教練提供後續服務」之事先包括同意型條款，而使消費者事先包括的同意替換其他教練，期以滿足該條款但書之規定者。

另外亦有以定型化契約，虛增教練之人數（如主要實際授課之教練一直只有1人，卻於定型化契約中規定有3人提供服務），並約定須全部教練皆離職始得主張終止契約不扣除手續費等條款者。

上開事先包括同意型或虛增教練型條款，均是業者用以規避《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條第1項第2款，

而欲使消費者難以主張不可歸責於消費者之終止契約，導致消費者無從主張不須負擔手續費、違約金等權利。

三、自《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》第10條第1項第2款之規範目的出發——健身教練服務契約應具有高度屬人性

實際上，若自《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》之所以將指定教練無法依約執行業務，作為不可歸責於消費者事由之終止事由，使業者因此不得向消費者收取手續費、違約金以及其他任何名目之費用之規範目的出發，其理由主要乃是著眼於消費者之所以購買健身教練課程，乃因消費者對該授課教練之能力有所信任或熟識。

因此不論是與健身教練之溝通是否順暢或是健身教練之證照內容是否符合消費者期待等，均是當初消費者選擇該健身教練服務課程之重要判斷因素，此皆多繫諸於實際指導之健身教練一身，因而應認為健身教練服務契約具有高度屬人性。故不同教練之授課能力不一，自然將會影響授課之品質，更將使消費者當初購買該健身教練課程之契約目的不達，從而於健身教練離職之情況應認為該契約終止乃屬不可歸責於消費者，業者不得向消費者主張收取手續費、違約金或其他任何名目之費用，始符合公平。

四、業者上開事先包括同意型與虛增教練型之規避條款，均應認依《消費者保護法》第17條第4項之規定為無效

因此，業者不論是以事先包括同意型或是以虛增教練型之條款來規避，因健身教練服務契約具有高度屬人性，此時主要實際指導教練之辭職亦將使消費者當初簽訂健身教練契約之目的不達。業者此種條款之設計，實為規避《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》

第10條第1項第2款之規定，應認為有違反《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》之情況，而依《消費者保護法》第17條第4項之規定，其定型化契約條款為無效。

五、為避免依《消費者保護法》第56條之1之規定受主管機關處罰，建議業者應儘速自行改正

除此之外，依《消費者保護法》第17條第6項：「企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核」；與同法第56條之1規定「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」因此，若業者所設計之定型化契約條款有違反《健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項》之情形時，主管機關（教育部體育署）得命改正或處以罰鍰，故建議相關業者若有上開類似規避條款設計者，應儘速自行改正，以避免因此遭主管機關處罰，反而得不償失。◆

