

訴 願 人 ○○短期補習班忠孝分班

代 表 人 陳○○

訴 願 代 理 人 胡○○

原 處 分 機 關 臺北市政府教育局

訴願人因違反臺北市短期補習班管理規則事件，不服原處分機關民國 100 年 1 月 11 日北市教社字第 10030069600 號函，提起訴願，本府決定如下：主文

訴願駁回。

事實

訴願人係經原處分機關核准立案之短期補習班（證號：XXXX），案外人謝○○（下稱謝君）繳費參加訴願人開設之補習課程，於實際開課後離班，並於民國（下同）99 年 12 月 13 日向訴願人提出退費申請。翌日訴願人與謝君簽立退費協議書，訴願人同意退還謝君學費新臺幣（下同）1 萬 3,562 元。惟訴願人遲未付款，謝君乃於 99 年 12 月 28 日向本府消費者服務中心提

出申訴。案經本府法規委員會函移由原處分機關依權責處理。原處分機關審認訴願人處理謝君之消費爭議時程過久，未依相關法令規定退費，違反臺北市短期補習班管理規則第 50 條第 10 款及第 13 款規定，乃以 100 年 1 月 11 日北市教社字第 10030069600 號函予以糾正及限期整

頓改善，並命其於 100 年 1 月 21 日前依規定妥處並函復原處分機關。該函於 100 年 1 月 17 日

送達，訴願人不服，於 100 年 2 月 8 日經由原處分機關向本府提起訴願，並據原處分機關檢卷答辯。

理由

一、按補習及進修教育法第 1 條規定：「補習及進修教育，以補充國民生活知識，提高教育程度，傳授實用技藝，培養健全公民，促進社會進步為目的。」第 2 條前段規定：「本法所稱主管教育行政機關……在直轄市為直轄市政府。」第 3 條規定：「補習及進修教育區分為國民補習教育、進修教育及短期補習教育三種……志願增進生活知能之國民，得受短期補習教育。」第 9 條第 4 款規定：「國民補習學校、進修學校及短期補習班之設立、變更或停辦，依下列各款之規定：……四、短期補習班，由直轄市、縣（市）主管教育行政機關核准；其設立及立案之條件與程序、設備與管理、師資、費用之收繳方式、班級人數及學生權益之保障、檢查、獎勵、註銷與撤銷立案之條件及其他

應遵行事項之管理規則，由直轄市、縣（市）主管教育行政機關定之。」第 25 條規定：「短期補習班辦理不善、違反本法或有關法令或違反設立許可條件者，直轄市、縣（市）主管教育行政機關得視情節分別為下列處分：一、糾正。二、限期整頓改善。三、停止招生。四、撤銷立案。」

消費者保護法第 43 條規定：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」

行政程序法第 102 條規定：「行政機關作成限制或剝奪人民自由或權利之行政處分前，除已依第三十九條規定，通知處分相對人陳述意見，或決定舉行聽證者外，應給予該處分相對人陳述意見之機會。但法規另有規定者，從其規定。」第 103 條第 5 款規定：「有下列各款情形之一者行政機關得不給予陳述意見之機會：……五、行政處分所根據之事實，客觀上明白足以確認者。」

臺北市短期補習班管理規則第 1 條規定：「本規則依補習及進修教育法第九條第四款規定訂定之。」第 4 條規定：「本規則所稱主管機關，為臺北市政府（以下簡稱本府），並委任本府教育局執行。」第 33 條第 1 項第 4 款、第 5 款規定：「補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依下列規定辦理退費：……四、學生於實際開課日期起第二日（或次）上課前（不含當次）提出退費申請者，補習班應退還當期開班約定繳納費用總額百分之七十。五、學生於實際開課日期起第二日（或次）上課後且未逾全期（或總課程時數）三分之一期間內提出退費申請，補習班應退還約定繳納費用百分之五十。」第 50 條規定：「補習班有下列情形之一時，主管機關得視其情節輕重，依補習及進修教育法第二十五條規定，分別為糾正、限期整頓改善、減班招生或停止招生之處分：……十、未依規定招生、收費、退費或招生行為不當者。……十三、其他違反本規則或相關法令規定之情事者。」

臺北市政府教育局處理立案短期補習班違反法令事件統一裁罰基準第 1 點規定：「臺北市政府教育局（以下簡稱本局）為輔導立案短期補習班健全發展，並明確處理其違反法令事件，特訂定本基準。」第 2 點第 10 款規定：「立案短期補習班有下列情形之一者，視為辦理不善、違反補習及進修教育法或有關法令或違反設立許可條件：……（十）未依規定招生、收費、退費或招生行為不當者。」第 3 點第 1 款規定：「立案短期補習班違反前點情形之一者，依下列基準處分之：（一）第一次查獲發函糾正命其限期整頓改善。」

二、本件訴願理由略以：

（一）原處分書並無表明其為行政處分及救濟方法，亦未給予訴願人陳述意見機會，違反行

政程序法第 96 條及第 103 條規定，應屬得撤銷之行政處分。

- (二) 訴願人於接獲申訴翌日，即與謝君達成退費協議，應符消費者保護法第 43 條第 2 項所稱於 15 日內妥適處理之規定。原處分機關未注意對訴願人有利之事實，僅憑謝君片面陳述及資料即處分訴願人，實不足採。
- (三) 消費者保護法並未對逾 15 日回函及何謂妥適處理定有明文罰則及解釋，企業經營者於接獲民眾申訴時，有確實妥適處理即可，倘消費者不滿意處理結果，得向消費者保護官申訴或消費爭議調解委員會申請調解。詎原處分機關竟以訴願人違反臺北市短期補習班管理規則第 50 條第 13 款「其他違反本規則或相關法令規定之情事者」之規定處分訴願人，顯於法無據。

三、查訴願人係經原處分機關核准立案之短期補習班，案外人謝君繳費參加補習課程，於實際開課後離班，並於 99 年 12 月 13 日向訴願人提出退費申請，翌日雙方簽立退費協議書，訴願人同意退還謝君學費 1 萬 3,562 元。惟訴願人遲未付款，謝君乃於 99 年 12 月 28 日向本

府消費者服務中心提出申訴。案經本府法規委員會函移由原處分機關依權責處理。原處分機關審認訴願人處理謝君之消費爭議時程過久，未依相關法令規定退費，且訴願人以往消費爭議案件數量眾多，處理消費爭議之態度輕忽怠慢，基於管理權責，依臺北市短期補習班管理規則第 50 條第 10 款及第 13 款規定，以 100 年 1 月 11 日北市教社字第

1003006

9600 號函予以糾正及限期整頓改善，並命其於 100 年 1 月 21 日前依規定妥處並函復原處分

機關。有本府法規委員會 100 年 1 月 6 日北市法保字第 09934283510 號函附謝君填具之消費

爭議申訴資料表及原處分機關 99 年 10 月 20 日北市教社字第 09940804100 號函等影本附卷

可稽。是原處分機關依前揭臺北市短期補習班管理規則第 50 條第 10 款及第 13 款規定予以糾正並限期於 100 年 1 月 21 日前改善之處分，自屬有據。

四、至訴願人主張其已於學員申訴後 15 日內妥適處理，詎原處分機關仍以其違反臺北市短期補習班管理規則第 50 條第 13 款規定處分訴願人，顯於法無據云云。查本件依卷附謝君於 99 年 12 月 28 日至本府消費者服務中心申訴時填具之申訴資料表所載：「本人於民國 99 年

12 月 13 日至○○美語（忠孝分校）辦理退費事項，並提供本人銀行存摺影本，退費合計為新台幣壹萬參仟伍佰陸拾參元（註：應係 1 萬 3,562 元）整。經雙方確認同意辦理退

費，並由分校 Peter 告知於民國 99 年 12 月 21 日退費款項匯至本人銀行帳戶.....。」

並

有謝君與訴願人於 99 年 12 月 14 日簽立之退費協議書在卷可憑。另本府訴願審議委員會為確認案外人謝君於何時收受訴願人之退費，於 100 年 3 月 7 日 13 時 20 分以公務電話與

謝

君聯繫，據稱：「.....本人於 99 年 12 月 13 日至該公司忠孝分校辦理退費，雙方協議於 12 月 21 日退費至我的銀行帳戶，惟該公司於 12 月 20 日傳簡訊告知退款要延至下月中旬

,

日期改了 3 次，直到 100 年 1 月 11 日才收到退款 1 萬 3,562 元無誤。.....。」亦有公務電話紀錄表在卷可稽。是本件謝君於 99 年 12 月 13 日即向訴願人申請退費，翌日雙方簽立退費協議書，訴願人同意退還謝君 1 萬 3,562 元。惟訴願人遲至 100 年 1 月 11 日始撥付款項 1 萬 3,562 元予謝君，顯已逾消費者保護法第 14 條第 2 項企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之規定。原處分機關以訴願人未依規定退費，有違反相關法令規定情事，依臺北市短期補習班管理規則第 50 條第 10 款及第 13 款，處訴願人糾正並限期整頓改善之處分，並無違誤。又縱令消費者保護法第 14 條第 3 項規定消費者認企業經營者未妥適處理申訴時，得向直轄市政府消費者保護官申訴；惟該條項係消費者保護法對於消費者申訴之救濟途徑規定，與臺北市短期補習班管理規則係本府為輔導本市短期補習班健全發展，依補習及進修教育法第 9 條第 4 款規定而訂定，兩者之立法目的及規範對象迥異。原處分機關自得立於本市短期補習班主管機關立場，以訴願人未依規定辦理退費，依臺北市短期補習班管理規則相關規定，對訴願人作成行政處分。訴願主張，顯係誤解法令。

五、又訴願人主張原處分書並無表明其為行政處分及救濟方法，亦未予訴願人陳述意見之機會等語。查上開原處分機關 100 年 1 月 11 日北市教社字第 10030069600 號函，業於主旨載

明訴願人處理謝君之消費爭議時程過久，違反臺北市短期補習班管理規則相關規定，依該規則第 50 條規定處以糾正並限期整頓改善之處分。是該函已明確記載行政處分之意旨，並已對訴願人產生規制作用，影響訴願人公法上之權利義務；且查該函已載明事實、理由、法令依據、處分機關，並有首長簽名蓋章，已符訴願法第 3 條第 1 項、行政程序法第 92 條規定行政處分之定義，並具備行政程序法第 96 條規定書面行政處分應記載事項。又雖上開函未載有不服處分之救濟途徑，惟依行政程序法第 98 條第 3 項規定，僅救濟期間延長為 1 年，並不影響上開處分之效力。另本件謝君於 99 年 12 月 13 日向訴願人申請

退

費，翌日雙方簽立退費協議書，訴願人同意退費，惟訴願人遲至 100 年 1 月 11 日始退還款

項予謝君，顯已逾消費者保護法第 43 條應於申訴之日起 15 日內妥適處理之規定，有如前述。是原處分所根據之事實，客觀上明白足以確認，依前揭行政程序法第 103 條第 5 款規定，原處分機關自得不給予訴願人陳述意見之機會。訴願主張，不足採據。從而，原處分機關依前揭規定對訴願人為糾正並限期整頓改善之處分，並無不合，原處分應予維持。

六、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第 79 條第 1 項，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員 蔡立文（公出）

副主任委員 王曼萍（代理）

委員 劉宗德

委員 陳石獅

委員 紀聰吉

委員 戴東麗

委員 柯格鐘

委員 葉建廷

委員 范文清

委員 王韻茹

委員 覃正祥

中華民國 100 年 4 月 27 日市長 郝龍斌

訴願審議委員會主任委員 蔡立文決行

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟，並抄副本送本府。

（臺北高等行政法院地址：臺北市大安區和平東路 3 段 1 巷 1 號）