個案研討： 停車費不找零

**一張含有 文字 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 每個人開車時，一定都有去停車場繳費的經驗，不過停車場的公告一定要看清楚，以免傷了荷包。近日1名網友發文，表示自己這天到某車站旁的停車場停車，繳費時卻沒注意到機台公告寫「無法找零」，但原PO這時已丟了100元鈔票進去，讓他直接多花了80元停車費，相當無奈，文章曝光後，引發熱烈討論。 (2022/05/30 民視新聞網)
* 新北市消保官沈皆涼表示，民眾遇到類似這樣的情形，若有疑慮，可向行政院消費者保護會申請調解，提出「不找零」是業者單方面宣稱的條款，依消保法顯失公平、進行雙方調解，若調解不成就必須上法院進行訴訟，至於最後結果如何，必須看法官怎麼判，這部分的爭議相當多。 (2022/05/30 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 打電話去吵我相信業者一定會說有清楚標示，就是不找零，都不知道要吵多久。出來玩被吞80元，算了吧，學一次乖」。
* 「看起來滿明顯的，只能下次注意，當作給人家小費吧」、「這樣你可以跟朋友說嘴啊，區區20元的停車費，我都跟他說100不用找」、「業者這招真高明」、「超收的部分可以向消保單位投訴，讓業者去頭痛，你不是第一個遇到這款的」、「建議投訴看看喔！爭取自己的權益，也可以幫助他人」。
* 這種不找零，就算清楚標示，是合法的嗎？是符合公平交易的嗎？

**人性化設計觀點**

停車場不找零雖然已有明顯的告示，消保官也指出只是業者單方面宣稱的條款，依消保法顯失公平。如有爭議可進行雙方調解，若調解不成就必須上法院進行訴訟，可見事實上顯然對消費者是不利的，因為消費者多半不會為了不到百元去上法院訴訟。這在性質上與一些不良商販在價格標示牌上標示的價格數字寫得很大，卻以顯然小很多的字寫上「半斤」來誤導消費者一樣，這種陷阱式標示難導符合消保法保護消費者的精神嗎？

以人性化設計的觀點來看，商家本來就不應該設計很容易讓人疏忽的標示，而且既然明碼標價，就應該照價收費，超收不退難道不算侵占嗎？如果機器無法找零，就不應該設計紙鈔投入口(這是明顯的誘餌)，以免別人誤投。既然設置了紙鈔投入口，就應該設計取銷交易的功能，讓不願不找錢的顧客選擇取銷交易，退出已投入的紙鈔。如果機器只能收銅板，就應該像抓娃娃店、自助洗衣店一樣，有責任在旁邊設置銅板兌換機，這才是公平交易。

如果按照目前的規則，要先調解，調解不成必須上法院，這樣的法律明顯的是為資本服務，目的在保護資本家不是在保護消費者。因此，我們建議：

* 修改消保法落實保障消費者

修改消保法落實消費者保護。以營業停車場為例，明確規定收費機的公平交易原則。如機器不能找零就不能有紙鈔投入口，如有就一定要設計取銷交易的功能，允許消費者重新選擇，否則就是不當得利，只有這樣才能保障消費者的權益。

* 收費機如不能找零，要強制設置銅板兌換機

如果不能找零，又不能以信用卡或支付軟體付費時，就應強制業者必需要設置銅板兌換機，否則不允許營業，亦即不允許以不找零方式不當得利。

同學們，你對本議題有何補充意見，請提出分享討論。