個案研討： 標價卡的玄機

**一張含有 文字, 室內 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 近期有網友發文爆料，日前到全聯買特價85元的濕紙巾，但去結帳時才發現是110元，和店員反映後，店員說「特價檔期早在12/3就結束了！」還指出黃色標價卡上條碼旁邊寫著「F1203」，代表12月3號，就是特價日的最後一天。這讓網友相當傻眼，對此業者則表示這組號碼不是特價的檔期，純屬員工內部的辨識碼，造成消費者的困擾，會再改進。 (2022/01/20 台視新聞網)

**傳統觀點**

* 「不曉得啊，可能是他們的貨號或什麼吧。」、「完全沒注意到它這個號碼。」、「這很明顯的是工作人員的疏失」、「我個人認為店員的回話欠考慮：什麼叫做都會接受？」、「通常店家都會用架上標示的價錢出售，然後跟客人道歉」、「在全聯買東西，又要看商品條碼又要看特價檔期，真的很心累」、「檔期都結束這麼久了，還放著特價的商標，實在太誇張！」、「沒注意過這組號碼。」、「標示檔期的方式有夠瞎。」
* 「檔期都結束這麼久了，還放著特價的商標，不會太誇張嗎？」店員解釋，通常客人遇到這種狀況，都會直接接受新價格。
* 「重點是店員的回覆很不妥，這很明顯的是工作人員的疏失」、「還是要養成核對帳單的習慣」、「通常會退差價，然後他們會馬上把標示下架」。
* 事後全聯回應，部分門市商品會因為促銷價格有變動，偶爾會發生漏換價卡的情形，造成消費者不便很抱歉，會再改善。
* 有離職的全聯員工爆料「通常商品差價的退費都是員工自己掏錢補那個差價」。

**管理觀點**

這是管理問題。不論是什麼原因造成的貨架上的標價與電腦系統不符時，就商業誠信而言，都是應該按照標價結帳，否則就是詐欺行為，絕對不可以說明後消費者通常可以接受作為理由。這位發現價格不符的消費者細心才揭發問題，已經不知道有多少消費者上當受騙了，我們認為公平交易委員會應該對該廠商重罰，以匡正商業風氣。

從顧客的角度來看本案例的促銷標價卡，完全看不出促銷期間的任何訊息，如果要以標卡上下排小小的「F1203」代號就是表示12月3日特價的最後一天的話，還要以此理由說服「發現」的顧客接受，那很明顯可以肯定這就是「有意的」詐欺行為，公平交易的基礎何在？

至於全聯回應稱部份門市商品會因為促銷價格有變動，偶爾會發生漏換價卡的情形，造成消費者不便很抱歉，會再改善。這怎麼是負責任的回應？而且還將未將過期標價卡下架說成是工作人員的疏忽，更是把主管自己管理上的疏失推到部屬身上。為什麼不要求內部清查，對所有因此「受騙」權益收損的客戶主動退還差價，並另給優惠作為補償？可見全聯的管理高層經營理念尚需加強。甚至還有離職的全聯員工爆料「通常商品差價的退費都是員工自己掏錢補那個差價」。這更是把管理層的疏失要基層來承擔的錯誤作為，如果該公司管理層無法改正錯誤，未來是一定會被對手替換掉的！

大家是否記得，有業者在網路上因標錯價還是願依所標的價格履行訂單。全聯是實體商店，還是該行業的龍頭企業，不管是什麼原因，實際上是以這種方式在欺騙消費者，明眼人難道看不出來嗎？這比少數攤販以大大的數字寫上價格，然後旁邊以小小的字寫上「半斤」來誤導(還不算欺騙)消費者還要惡劣！政府本來就應維護公平的交易環境，公平交易委員會應該主動介入調查，不能允許這種現象繼續存在！我們還認為，應檢討目前公平交易法對這種惡質缺乏誠信的現象有無約束？是否應該修法加以規範並加重罰則，屢犯還應予吊照！

最後，希望全聯的經營高層重視此事，除了要糾正內部經營理念並公開出面道歉以外，還要主動對權益受到損害的消費者補償，尤其要感謝本案例的消費者指出了公司的問題，唯有虛心接受才能使公司更進步。

同學們，你有類似的消費經驗嗎？還有什麼補充看法？請提出分享討論。