

個案研討：消費爭議



以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 吃這頓燒烤，心臟得夠大顆！台南安平區一間知名「牛五藏」餐廳遭民眾指控點了5名女生食量的無菜單燒烤，買單時被總金額1萬5440元嚇壞，po文抱怨「奉勸大家，點菜前記得詢問價格！」並附上明細，2盤肉分別5500元、4600元、8片山藥、12片櫛瓜也要880元才吃得到，甚至連木炭也要收錢，挨批剝皮消費者，吃出貧富差距。對此，劉姓業者出面解釋，店內主打火鍋，燒烤是無菜單料理，食材都是「去頭去尾」吃中間最精華部位，木炭還混了兩種日本炭，不認收貴。（2025/03/30 三立新聞網）
- 清明連假將至，墾丁年度音樂盛事台灣祭帶動下，墾丁核心地區住宿率有9成以上，但日前卻出現有業者趁機哄抬房價，一晚從新台幣895元，價格升至7980元，屏東縣政府27日稽查並依觀光發展條例開罰、勒令停業，同時也全面啟動稽查。（2025/03/30 中央通訊社）
- 台南市法制處表示，消保官3月30日獲悉後，隨即赴該牛肉餐廳進行查核。據業者表示，該爭議餐食屬私房料理，需熟客預訂才會製作，並由店家依訂餐人數及當天進貨的溫體牛部位進行調配後確定價格，目前無實體菜單，本件係因出餐前疏未與消費者確認價格致生爭議。（*2025/04/01 鏡新聞）
- 曾經入選米其林指南的台南餐廳「牛五藏」，因為客人點五人份無菜單燒肉料理，光是兩盤肉就要破萬，還得自己烤，引發爭議，消保官

前往稽查，強調不標價就要開罰，當事女顧客 PO 文秀出訂位時截圖，針對沒有提供牛舌，打臉老闆不老實，至於出身台南牛肉湯二代的老闆，則是低調不再出面，但牛五藏風波短時間內恐怕無法平息。
(2025/04/01 東森新聞影音)

傳統觀點

- 當事人不禁疑惑：「是我們自己同溫層太貧窮，還是價格真的不是在合理範圍內？」
- 網友一面倒：「價格真的很扯」、「可以直接去搶」、「台南人都稱這間安平最貴」，甚至還有前員工跳出來說「完全不感到意外」。
- 房價的訂定不是願打願挨的供需問題，任意抬價只是殺雞取卵，會毀掉好不容易建立起來的整個觀光行業。屏縣交旅處指出，針對哄抬房價部分，將依發展觀光條例開罰 1 萬至 5 萬元，擴大營業部分則可開罰 4 萬元。
- 消保官指出，依《消費者保護法》第 4 條規定，企業經營者必須提供消費者充分與正確的資訊，以維護交易之公平。消保官目前已於現場輔導業者於期限內完成燒烤部分的實體菜單，包含品項、價格及份量等須標示明確，張貼於明顯處或提供消費者閱覽，並將持續追蹤業者的改善情形。
- 法制處提醒消費者用餐前應向業者詢問詳細價格、份量，以保障自身權益，其業者亦應切實遵守明確揭露消費資訊之義務。

管理觀點

看起來這家所謂入選米其林的餐廳心術不正，利用所謂的無菜單燒烤來宰客，因為這個價格顯然已超出絕大部分民眾的認知。如果真的是「特高級」料理，也應事先與客戶溝通，至少要讓客戶知情且同意，而且明明是自己動手燒烤，還照收 10% 的服務費，吃燒烤連木炭也要收費，實在太離譜了。這不是趁機(無菜單，當然也無標價)斂財(任意開天價)是什麼？吃不起就不要來嗎！經客戶抗議還不認為收得太貴，這樣的商家，已完全無誠信可言，是觀光旅遊界的害蟲！

我們支持消保官或交旅處的依法開罰，因為維護市場公平交易的環境是政府的責任，並不是說「一個願打，一個願挨」就可以做任何事。例如放高利貸、賭博、屯貨抬價、任意加價、以假亂真、詐騙投資、標示不實、份量不足、過期重貼、趁人之危……等等，仍然是違犯公平交易或相關法律的！缺乏公平交易觀念的商家，不但消費者對於這種殺雞取卵的投機業者應予以抵制，政府的管理機構更應予以重罰，並視情況勒令停業、吊銷營業執照都不為過！

同學們，你遇到過不公平交易嗎？關於本議題，你有什麼補充看法？請提出分享討論。