



差額奉還

在電視、報紙、雜誌常常聽到看到這樣的廣告：保證至低，否則差額兩倍奉還。到底這個差額奉還的廣告承諾是否真的能兌現？消費者又是否真的能因此獲益？

本文輯錄自「第六屆消費文化考察報告獎」初級組冠軍、優異表達方式獎得主香港真光中學同學作品

7位中三同學認為差額奉還的條款在廣告上只佔很少的空間，即使在商店內也只放在小角落，無論消費者或店員都不清楚條款的內容，難怪連沒有標示「差額奉還」的朱古力，在同學親身試驗的過程中也可順利辦到「差額奉還」的退款。

取回差額必須跟足條款

到底「差額奉還」的條款有甚麼值得注意的地方？同學們總結出以下幾方面：

適用貨品：「差額奉還」只適用於貨架上附有「差額奉還」標籤的貨品。但一般消費者受廣告影響很容易以為全店貨品皆可享有「差額奉還」。另外，同學亦發現某公司大部分附有「差額奉還」標籤的貨品其實都是其自家品牌，根本不會在其他商店售賣。必須是比較當天購買的相同貨品的價格，包括：相同的牌子、大小、味道。而憑積分、

印花、優惠券等換領的貨品不適用於「差額奉還」。

適用店舖：「差額奉還」只可在購買商品當天與該分店同區（一公里半徑，或十分鐘步行距離）的連鎖店作比較。連鎖店的定義是在香港已開設最少3間分店，並使用同一註冊商標的店舖。換言之，在非連鎖店如士多、藥房等買到較平價的貨品，不獲差額奉還。

手續：在提供「差額奉還」的店舖購買貨品，然後到發現有差額的另一連鎖店購買同一貨品，再返回原先店舖，出示收據，才可取回差額。故此，在晚上商店快關門前購買的東西，翌日發現差額亦不能再去討回。退還差額的手續須於購買商品7天內辦理。如購買時使用信用卡付款，要換取差額，必須由卡主親自前往商店辦理手續。申請「差額奉還」，每項貨品每次最多6件。

基於以上種種條款，消費者是否真能

從「差額奉還」獲益呢？

同學遂進行了一次問卷調查，訪問了50位女士、42位男士，發現比較年輕的受訪者多不會取回差額，多數因為嫌麻煩、認為浪費時間；而比較年長的受訪者則較多會取回差額，表示不會取回差額的，多數因為沒有機會。

同學認為「差額奉還」的承諾其實是商店的宣傳手法，商店還可借此瞭解市場上同類競爭者的貨品訂價。而消費者要取回差額，卻需要花時間去辦理手續，更要勤於「格價」才會發現差額，真能利用的機會不大，代價還不少哩。

《差額奉還》組員

指導老師：莊雅蕾老師

組員(中三同學)：林呈英、林思慧、黎子穎、鍾敏珪、吳楚泳、張佩瑩、朱穎琛

親身試驗「差額奉還」



7位參加「消費文化考察報告獎」的中三同學以親身試驗的方法，印證了「差額奉還」的承諾能夠兌現，更有意外發現呢！

她們預先到3間連鎖店「格價」，然後揀選了兩款朱古力，一款標示有「差額奉還」的標誌，一款則沒有，在其中1間購買之後，再到第二間連鎖店購買該兩款朱古力。有標示「差額奉還」的一款朱古力，其差額為\$2.9；另一款沒有標示「差額奉還」的朱古力，售價為\$18.8，在第二間連鎖店則售\$9.9，其售價差額達\$8.9，差價幾近一倍。最後，同學到店舖辦理手續，兩款朱古力都獲得「差額奉還」。

