

# 家乐福“5倍退差”引发公众质疑： 新华社播发长篇文章，三问家乐福

## 一问：是真心认错还是敷衍了事？ 二问：“偶然失误”还是“制度性欺诈”？ 三问：跨国巨头为何“准橘为枳”？



1月30日，家乐福员工展示家乐福超市内部每日价格核查表。

家乐福等超市价格欺诈事件曝光以来，各方关注的问题都有了最新进展。截至目前，上海、云南等地价格部门已向违法的门店按处罚上限开出罚单；家乐福也已道歉并承诺“5倍退差”。但是，诸多疑问在消费者心头依然挥之不去：家乐福的“5倍退差”诚意几何？为何其声称的“工作失误”几成“潜规则”？声名显赫的跨国零售业巨头在中国的表现为何与其在欧美等国“判若两人”？

新华社记者俞丽虹、叶锋

### 一问：是真心认错还是敷衍了事？

全国多家门店涉嫌价格欺诈的行为被国家发改委曝光后，家乐福中国区总部26日发表声明，向消费者表示“诚挚的歉意”，并称执行“5倍退差”政策，即商品收银价如果高于商品的标示价格，超市将给予顾客差价5倍的赔偿。

我国《消费者权益保护法》第49条规定，经营者有欺诈行为的，按消费者购买商品价款或接受服务价格的1倍赔偿。“5倍退差”，这项看似力度颇大的赔偿政策，是否真是商家知错改错的诚恳举措？家乐福中国区总部30日在给新华社记者的书面回复中称：目前家乐福的182家门店都公布了关于“5倍退差”政策的相关说明，门店“有专人负责接待，快速处理问题”。

不过，记者在采访时发现，真正找到超市要求赔偿的顾客寥寥无几，更多顾客对这项“5倍退差”政策反应平淡。消费者刘雪莉的观点颇有代表性：“除非我一件一件地记录、并且核对价格，不然很难发现结算价是否与标签价一致。”她有些无奈地表示，“即使知道可能被多收了钱，超市退差要求有购物凭证，以前买东西的收银条早就扔了，实际上也是没办法找他们赔偿的！”

据了解，从1月27日至30日上午，上海家乐福超市所有门店受理的顾客退赔仅为5起，退赔金额总计25元左右。

“任何一家有良知的企业，都应该知错就改。”上海市消费者权益保护委员会法务部副部长唐健盛说，“很可惜，这次我们从家乐福等超市身上并没有看到足够的诚意，所谓的‘5倍退差’，实际上还是‘顾客发现，赔偿；顾客没发现，就不赔偿；超市发现，也不赔偿’的老做法。”

国家发改委将涉嫌价格欺诈的超市名单公布后，媒体对多个城市的相关门店进行了实地采访，结果仍然找到了一些低标价、高结算的商品。唐健盛认为，如果企业真心改错，当有消费者发现某件商品的结算价高于标示价时，超市为什么不主动贴出告示，主动告知其他消费者某个时间段内销售的某件商品标价有误，可以退赔差价？

上海市消费者权益保护委员会秘书长赵毅黎说：“对于权益受到侵害的消费者来说，需要的并不是那些看起来很美、危机公关式的口头承诺，而是企业切切实实的行动！”

### 二问：“偶然失误”还是“制度性欺诈”？

根据国家发改委公布的调查情况，家乐福部分门店存在虚构原价、低价招徕顾客高价结算、不履行价格承诺、误导性价格标示等多种价格欺诈现象。不少网民质疑：作为名列世界500强、业务遍及全球的著名零售商，家乐福为什么会经常出现这些不该出现的问题？

对此，家乐福中国区负责人的解释是：“零售行业有自己的特质，涉及系统和操作人员的多项配合，很难确保一点问题都没有。”

“所谓的‘零售业特质’，其实就是指零售企业经营的商品品类规格众多，价格调整比较频繁。尤其是到节假日和促销时段，超市通常会紧盯周边竞争对手的定价情况，不断调整自己的商品价格。”上海市商业经济研究中心主任齐晓斋分析说，大量的商品价签更换工作由人工来完成，因此超市需要投入足够的人力来确保商品标签价格与电脑结算价一一对应。

齐晓斋认为，工作量大的确容易出现失误，但包括价签更换在内的门店管理能力，恰恰是衡量一家连锁企业水平高低的重要指标。“1995年进入中国市场后，家乐福先进的经营模式和管理理念，一度成为国内零售企业争相学习和效仿的对象。一家企业跻身世界500强之列，很重要的原因，就是能够提供品质过硬，而且品质如一的商品和服务。”

“‘工作失误’多年难改，有两种原因：一种是企业的内部管理出了问题，另一种是企业根本没有真心悔改，甚至将其视作一条特别的生财之道。”上海市流通经济研究所所长汪亮如是说。

一位曾担任连锁超市门店经理的业内人士对记者透露，进入中国市场之初，家乐福给员工的薪酬是行业内较高的；但现在在上海，家乐福一线员工的收入仅略高于最低工资标准。为了保持低价竞争优势，超市想方设法压低成本，员工录用门槛和培训水平都打了折扣，门店不规范经营的现象屡有发生。

“值得注意的是，从包括上海在内的各地消协组织受理的投诉来看，家乐福发生类似价格欺诈行为并不是一天两天，出现问题的门店也不是一家两家。”汪亮分析说，消费者发现了，可以用“工作失误”来搪塞；消费者没有发现，就能轻轻松松多赚一笔。专家指出，连锁企业总部对各家门店的考核，往往侧重销售额、利润等经济指标，对门店长期存在、反复出现的“工作失误”睁一只眼、闭一只眼，没有采取有力措施彻底解决，其实就是对门店此类欺诈行为的默许和纵容。

### 三问：跨国巨头为何“准橘为枳”？

事实上，近年来家乐福超市在中国市场出现的违规受罚案例或者负面新闻屡见不鲜。通过互联网检索，可以得出一长串目录：2003年7月，由于不满被收取高额进场费，阿明、正林等多家炒货企业暂停向家乐福超市供货。

2006年5月，上海家乐福曲阳店出售过期猪肉，被监管部门罚款；同年9月，杭州家乐福超市因销售质量不合格的“问题寿司”被查处。

2007年11月，重庆市沙坪坝区家乐福超市举行店庆促销活动，由于人多拥挤发生踩踏事故，造成3人死亡、30多人受伤。

2010年12月，因调价问题产生矛盾，康师傅暂停向家乐福供货，零售商与供应商的紧张关系再度暴露……家乐福中国区负责人强调：“我们进入任何市场，严格遵守当地法律法规是我们开展工作的基础，所有行为都要在法律法规允许的范围内进行。”

客观地讲，诸如收取高额进场费、占用供应商货款、违规促销等现象，是国内零售行业的“通病”。可是，理应承担行业表率责任的跨国零售巨头，为什么非但没有带头改变长期存在的行业弊病，反而染上了种种坏毛病？“况且确保商品质量和顾客人身安全、诚信经营等，都是法律中最基本的要求。”上海汇业律师事务所律师吴冬表示，除了处罚力度偏轻外，相关法规执行不力、监管不严，都是重要原因。

上海市物价检查所负责人向记者介绍，价格违法违规行为的发现，主要依靠消费者举报和执法部门的检查监督。目前上海的价格执法人员有200人左右，有些区县价格执法部门仅四五个人，要针对政府定价、政府指导价和企业自主定价的全部商品，执法力量薄弱十分明显。

29日，上海市价格部门按规定向三家违法的家乐福门店各开出50万元的罚单，这已是惩罚的“上限”。这能否起到真正的震慑作用？上海市物价检查所调研员李学武说：“在不少国家，涉及价格欺诈等行为，除要面对行政处罚外，还会面临刑事处罚。”

“在欧美国家，越知名的企业，越是谨言慎行、如履薄冰。因为一旦犯错，将会付出高昂代价。”上海泛洋律师事务所律师刘春泉认为，我国现行法律法规设定的处罚力度，相对零售巨头的所得而言，威慑力远远不够。这方面可以考虑借鉴国外的经验，增加较高额度的惩罚性赔偿，增加违法成本，让企业真正心存敬畏、守法经营。

健康招聘 自2011年1月1日起《郑州晚报》发行量大涨 晚报分类 专栏 题花 中缝 周六广告全面提价 咨询电话:63399000 63396000

河南协和医院 HENAN CONCORDIA HOSPITAL

★省、市医保新农合定点医院 专家长期坐诊 节假日不休

## 告别 皮肤顽癣 漫漫求医路

只有患此病的人，才知道它是多么令人难堪和痛苦，该病轻者产生丘疹、脱屑、瘙痒；重者全身脱皮、化脓糜烂，使正常人对患者产生躲避心理。且大多数患者遗传下一代。小姑娘不敢穿裙子，小伙子羞于找对象，不少幸福家庭为此不欢而散，许多豆蔻年华的患者痛不欲生，给社会家庭披上了一层浓厚的阴影。

河南协和医院牛皮癣专科，专家组经过多年研究和探索，针对顽固易复发的特点，反复实践、验证，结合现代科技手段，终于揭开了复发之谜。成功研制出我国能够治疗牛皮癣系列方剂，并引进国际专利科技成果“光离子”治疗仪，经临床治疗8-15天银屑明显消退，皮疹逐渐消失，3个月左右即可治愈。以达到让患者少花钱、治好病的目的，彻底摆脱困扰。

咨询电话：67363308 地址：郑州市伊河路42号 火车站乘201路车到伊河路桐柏路站下车即到河南协和医院

### 康美公司

本公司现需28-55岁，具备沟通能力的人才充实领导架构，上班朝九晚五，双休日。

- 办公室人员3名：3000元/月+奖金；
- 部门经理2名：4500元/月+奖金；
- 业务员数名：1500元/月+20%提成；

另招加盟代理商

电话：56602096 13027627239

### 河南维康分公司诚聘

因业务需要，现诚聘30-50岁之间的有志之士，充实主任、经理领导岗位，工资面试后答复，为您提供再就业机会。

女士优先 非诚勿扰

王总：15837156287

## 广告连续刊 效果会更好

晚报分类、专栏、题花、中缝 广告特推出包月优惠政策，刊登频次高，广告价格低，传播效果好。

广告热线电话 63399000 67655128