

# 不消停的家乐福

## 解析“欺诈门”背后的盈利模式隐患

文/片 本报记者 仲爱梅

进入中国16年,尽管中间波折不断,但或许从来没有哪一个春节像今年这样,让家乐福如此“不消停”——这边厢,与康师傅以及中粮集团旗下的福临门食用油的零供关系尚未理顺;那边厢,复与另一零售巨头沃尔玛一起身陷“欺诈门”无法自拔:1月16日,国家发改委发布通报称,家乐福、沃尔玛等超市在部分城市的连锁店存在虚构原价、低价招徕顾客高价结算、不履行价格承诺、误导性价格标示等欺诈行为。

世界上排名第一、第二的两大零售巨头同时被踢爆存在价格欺诈,免年春节,跨国零售巨头在华遭遇前所未有的“诚信危机”。



家乐福门店高挂的提示牌:如果商品收银价格高于商品的标示价格,家乐福将给予顾客差价5倍的赔偿。

### 诚信危机

“没办法,谁让商家不诚信在先呢?还是多个证明比较保险。”从来没想过像它们这么大的企业居然也会欺骗消费者。

2月8日,春节过后的第一个上班日。结束了一天工作的小王像平时一样来到离家不远的家乐福解放桥店,进行节后的第一次采购。

结账离开前,几乎是下意识的,他拿起了手中的购物小票,认真核对起来。

“其实我以前在超市买东西从来不检查购物小票的,基本上交完钱就走。”小王苦笑着告诉记者,自己是从沃尔玛和家乐福被曝光存在价格欺诈之后,才多了这个检查购物小票的“习惯”的。

“说实话,以前从不看收银条,一方面是怕麻烦,更重要的,还是出于对这些国际企业的信任,从来没想过像它们这么大的企业居然也会欺骗消费者。”小王气愤地表示。

几乎是同一时间,在位于泉城路的沃尔玛超市记者也注意到,结完账后仔细研究价格、比价甚至核对账单的客人多了不少,个别细心的顾客还专门跑到柜台去开具发票。许女士就是其中之一。

许女士告诉记者,自己以前就遭遇过超市实际结算价格与价签不符的情况,幸好核对小票时及时发现才免去了不必要的损失。“我还记得,当时我在超市的‘三元特价区’买了两个瓷碗,结果购物小票上却显示,每个碗的售价是六块多。”许女士说,因为超市很痛快地就给自己办理了退货,她一直以为是自己不小心弄错了价格,从没想过这里面还可能存在价格欺诈。“如果商家是故意的那就太过分了,让消费者还怎么敢信任它们?!”

“虚标价签、引诱消费者购买是典型的商业欺诈行为,它不

仅损害了消费者的利益,更损害了跨国商业巨头的信誉。”中国人民大学商法研究所所长、中国消费者权益保护法研究会副会长刘俊海教授认为,作为最早在中国安营扎寨的跨国商业企业,沃尔玛、家乐福一直坚持“天天低价”的营销策略,而对于这些大型商业企业,消费者的信任度比较高,也因此,一旦这些企业实施价格欺诈,不但隐蔽性更强,危害性也更大。

### 罚款争议

在世界零售业内排名数一数二的零售巨头,为何竟会为了区区几块钱甚至几分钱,不惜去恶意坑害消费者?

发生在虎年岁末的这场“价格欺诈门”,不仅让中国消费者对国际零售巨头的信任感下降了不少,也让不少人开始思索:那些在国外言行举止颇为规范的“好孩子”,咋一到中国就“变坏”了?

“为什么家乐福在法国不敢虚构原价、不履行价格承诺、低价高结,到中国就敢公然进行价格欺诈?究其原因,主要是因为我们没有足够震慑违法企业的惩罚标准,简单来说,就是我们的惩罚太轻了,企业违法成本太低,因此压根就无视法律。”有法律专家指出。

记者注意到,“欺诈门”曝光后不久,家乐福在上海、北京、昆明、长沙等地的多个涉案门店便已接到了当地有关部门开出的罚单,从罚款金额上看,其处罚力度已经达到了国家发改委按照相关文件规定做出的最高处罚上限——50万元。对于这一处罚措施,家乐福方面并未作出任何疑义,并在其2月1日发表的“致歉信”中表示,目前企业已对全国所有门店的价签进行了全面核查,共核查价签800多万个;对于遇到价签问题的顾客,每个门店都安排专人负责接待,执行“5倍退差”政策;今后家乐福将把价签监管纳入日常工作,并将

引入社会监督机制,请社会各界人士及顾客对超市进行监督,以避免出现类似的问题。

然而,5倍退差、50万罚款,对于像家乐福这样的跨国企业来说,这样的惩罚力度是不是太轻了?8日,记者登录国内一些网站、论坛后发现,不少网友对惩罚措施本身表示质疑,认为区区50万元或许不过是家乐福一个门店一天的营业额,像这样的惩罚力度太轻了,很难起到震慑犯罪、以儆效尤的作用。

“据我所知,国外对价格欺诈的处罚是很严重的,弄不好还有可能倾家荡产:我的一个朋友在法国经营一家小超市,因为他的超市里有一瓶售价1欧元的依云矿泉水没标价被执法人员发现了,结果就被罚了两万多欧元,损失惨重。”一位自称熟悉欧美法律的网友在帖子中表示。

“一方面是我们的法制还不健全,没有足够的严刑峻法遏制价格欺诈行为的发生;另一方面,由于单个消费者搭便车心理较重、维权成本过高以及行政执法固有的缺陷决定了我国围绕单个消费者民事维权和行政执法构建起来的现行制度不可能得到很好地贯彻执行,不可能担当起遏制、制裁违法的应有作用。”中国人民大学博士生、山东政法学院老师马凤春认为,破解这一困境的出路之一,便是启动集团诉讼制度并辅之以合理的惩罚性赔偿标准,激发消费者的维权热情,增加消费者与违法经营者博弈的砝码。

### 模式之痛

从“断供门”到“欺诈门”,接二连三爆发的风波不仅使家乐福在华发展遭遇前所未有的“诚信危机”,其“低毛利,多收费”的盈利模式也因此饱受批判。

“虚构原价、低价招揽顾客高价结算、商品的实际价格与促销海报上的宣传不符、误导价格标示……其实像这样的‘价格欺诈’行为不单单是家乐福、沃尔

玛超市有,国内其他超市、卖场也同样存在。”一位不愿透露姓名的业内人士告诉记者,造成超市价签与实际售价不符的原因有很多,除了商家的恶意欺诈外,也有可能是超市管理上的疏忽所致,比方说,电脑体系内已经更新了价格,而卖场内的实际标价牌却未及时更换,“这种情况在促销活动结束后最容易出现,特别是在更换数量庞大的时候,人工操作难免会出纰漏。”她说。

然而,无论出于何种原因,“价签不符”都暴露了超市在管理上存在的漏洞。而在上述业内人士看来,无论是“断供门”还是“欺诈门”,家乐福近期的遭遇都应该为中国其他零售企业敲响警钟:尽管超市可以凭借“渠道为王”的强势地位,做到“店大欺客”甚至“店大欺商”,但零售企业的健康发展应同时兼顾供货商、零售商以及消费者的三方利益。

“目前国内多数超市采取的都是家乐福的盈利模式,即‘低毛利,多收费’。应该说,这种模式有利于超市轻松获取利润,实现快速扩张,却也容易引发零售矛盾,为超市发展埋下隐患。”“家乐福在中国的飞速发展,其实是建立在牺牲消费者和供货商利益的基础上,‘断供门’表明这种‘低毛利,多收费’的盈利模式亟待改变。”在记者的采访中,数位业内人士均发表了类似的观点。

记者了解到,由于毛利水平极低,通常仅为10%—15%,连日常生存都难以维持,于是,对以家乐福为代表的内外资零售企业而言,向供应商收取的销售返点、延长账期以及各种费用便成为其主要的利润来源,相比之下,超市通过进销差价获取的利润所占比重大反而较小。数据显示,家乐福向供应商收取的费用包括进店费、堆头费、促销费、广告费、节庆费等等,约占到商品零售价的15%左右;而其在华经营的利润总额中,有60%以上来自供应商。

(上接B01版)

房价继续上涨,各种调控继续收紧的声音不断浮出水面,其中的典型代表为关于房产税的各种说法。据不完全统计,自2010年5月开始,流传的关于房产税的论争观点至少有六种,先有媒体引用发改委下属研究机构说法,“房产税三年内免谈”,而后发改委出面澄清,“言论严重失实”。与此同时,市场上开始流传上海将开征房产税的消息,国税总局的新闻发言人紧接着“辟谣”,“房产税解释权不归地方”,征与不征、如何征是核心问题。

市场三套房贷被禁,部分城市将限定购房套数,出售自有住房并在1年内重新购房的纳税人不再减免个人所得税……2010年的“十一”长假前,收紧的楼市调控终于从争论变成事实,以行政命令干预购房行为的“限购令”在全国大范围推开,从5月到11月,“限购令”推行的范围从最初的北京、上海几个城市蔓延到全国16个城市。

而在2011年元旦过后,这种楼市高压调控态势并未有丝毫放松,1月27日以首付六成、三套房贷、严格限购等为主要内容的调控政策“新国八条”再次以国务院通知下发。此后不久,引发巨大争议的房产税试点相继在重庆、上海明确,依据“限购令”的经验,业内人士预测,这种提高持有环节成本的税收工具,在试点完成后极有可能在全国推行。

而春节过后正式上班的第一天,央行再次上调利率,住房与城乡建设部也随即提高了公积金贷款利率。

与以往所有政策相比,“新国八条”引发的新一轮调控一环又一环加码,在接受采访时,世联信立怡高总经理朱江曾称,“‘新国十条’史上最严厉调控政策的描述并不准确”,现在看“国家对楼市的调控没有最严,只有更严”。

### 新一轮调控

#### 三四月发威?

“政策调控的影响首先在心理,更严厉的调控会直接产生利空预期,开春之后,市场形势并不乐观。”

“一颗刚刚落定的心又悬了起来”,“影响大小,三四月份可见分晓”,这是济南一开发企业负责人对楼市调控“新国八条”的感言,虽然诸多调控内容的细节有待完善,但明确限购、停贷对楼市的冲击不言而喻。

从宏观层面分析,山东大学房地产研究中心主任李铁岗称,以“新国八条”为代表的调控政策,主要功能在于剥离住宅的投资属性,抑制投资、投机冲动,还原居住的基本功能,从而干预房地产市场价格成交走向,“对市场的成交影响将逐渐明显”。

李铁岗认为,从政策内容来看,以“新国八条”为代表的新一轮调控中,既有如限购、利率等短期的政策,也有税收、保障住房建设、鼓励中小户型商品房等中长期政策,“可以这样理解,短期政策是在为中长期政策争取时间,制衡楼市的保障住房、公租房建设需要一定建设周期”,在供需矛盾依旧突出的当前,市场有可能继续非理性增长的情况下,采用直接干预市场的行为或许是最直接有效的做法。

春节期间的成交实际是2011年成交的提前释放,这是刘明对当前市场状况的一种直觉,“以往春节,济南楼市总体成交并不多,可以看成一种市场异动”,“政策调控的影响首先在心理,更严厉的调控会直接产生利空预期,开春之后,市场形势并不乐观”。

让刘明更为担忧的是,“更严、更紧、更广”将是2011年楼市调控基调,试点中的房产税也有可能更为明朗化。基于上述分析,刘明认为2011年的楼市,“无论是成交还是价格都难有很好的表现”,而按照今年年初集团制订的计划,刘明所在项目要清盘,新项目要迅速启动,“压力很大”。销售任务压力和市场前景悲观交织在一起,忐忑不安是刘明心态最真实的写照。