

金银珠宝:原为“宝气”却买“饱气”

文/杨正春 图/网络资料(图片与稿件内容无涉)



购买金银珠宝首饰三注意

市消协提醒消费者,购买黄金珠宝首饰时,要注意以下三点:

A 不要轻信商家的口头承诺,要向商家索取权威珠宝鉴定证书。消费者选购前,应先了解相关的印记鉴别知识。根据贵金属相关国家标准,贵金属珠宝首饰要求印记齐全,内容包括厂家代号、材料、纯度以及镶钻首饰主钻石的质量。以黄金首饰为例,一般黄金纯度有足金、千足金、K金等几种,印记也各有不同。每种印记都有不同形式的表现,仅足金印记目前就有“足金”、“金990”或者“AU990”等标注方式。消费者在选购金银等贵金属首饰之前,先了解相关的印记鉴别知识也是必要的。

B 尽量选择大商场或珠宝玉石专卖店购买。根据消费者投诉的有关情况,旅游景点经营者以各种欺诈方式,兜售假冒伪劣珠宝首饰的情况并不少见。消费者要特别警惕那些打着高标低折的幌子,甚至常年超低折扣推销珠宝首饰的情况。同时,要理性对待售卖珠宝首饰的电视购物广告。

C 购物索取正规票证,方便今后消费维权和接受售后服务。应当注意的是,正规票证的内容应当与珠宝首饰的标识一致,最好也将质量、材质等关键信息一一列明。国内市场珠宝首饰名称应当用中文表示,而不能是字母或者符号。

“新买的一根黄金项链,仅仅一天就断掉了。”上周,记者在市消协获悉,今年以来,全市消协共受理各类黄金珠宝首饰类投诉43件,目前黄金珠宝首饰质量问题已成为继住房、汽车之后的消费投诉热点。

断裂掉色短分量

黄金珠宝首饰投诉中,反映最突出的是质量问题。

管女士诉称,她在周末生珠宝店购买千足金手链一根,价格8572元,重29.56克。到8月份,手链断裂修过一次,最近又断裂了,商家说金手链有伸缩的,更换的话,要按每克15元收取加工费。接到投诉后,市消协工作人员经过多次协调,商家已经给消费者换新。韩先生说,在今朝珠宝买的金项链,重67.35克,两万多元的项链也没怎么戴,搭扣那里就断了。珠宝店说维修,如果以后再断可以更换,但是要贴补手工费。韩先生认为是产品本身质量问题,换货不应该再收钱。经调解,店家为消费者更换了两条新项链。

卢先生在京口区大润发一金店购买了一枚黄金戒指,才戴了4个多月,就发现掉色非常严重,黄金戒指已经基本变成了白色。卢先生认为该店存在欺骗消费者的行为,要求店方给一个说法,店方却让消费者携带戒指前往鉴定机构鉴定,消费者十分不满。经消协多次协调,金店同意退货。

张先生在红豆广场一楼的中国黄金买了一根黄金项链,不久断掉了,送到商家维修,进店时称重是37.37克,修好后称重却少了0.07克,商家说退差价,张先生不同意,要求补足原来的克数。经过协调,已经补足分量。

刘女士在一家超市买了6克3D硬千足金挂件,价格1815元,回家后发现发票上没有写明重量,在另外一处复秤只有3克多。她要求退货,商家不同意。经多次协商,已退货款。韩女士诉称,她在一家商场购买了一只8.7克的金戒指,今年打算以旧换新却发现只有6.9克。经调解,商家按发票上的克数调换新戒指,并免去100元的加工费。

售后服务不落实

老凤祥金店在句容电视台播广告,近期以旧换新工费全免。张先生去了,商家却说大于5克的饰品才能免加工费,结果收了100元。经调解,老凤祥金店已经把100元退还给张先生。

孔先生2013年5月12日在八佰伴周大福买的黄金首饰,当时广告宣传承诺“终身以旧换新”,现在却不给换。店家解释:每天都有以旧换新的额度控制。可是孔先生当时买首饰却没有被告知。经过协调,周大福同意以旧换新。

网友yanfangyi1116在0511发帖:10月4日下午,在八佰伴六福珠

宝专柜买了PT990铂金手镯一只,戴了半天手镯就从手腕上掉了下来,捡起来一看发现是搭扣太松,当晚就拿去维修,修好后戴了2天又掉落。同样的问题出现两次,我要求退换货。营业员说,若非质量问题,所有售出饰品不能退换。需将镯子送去广东总部维修,维修时间20个工作日。

这位网友认为:“所谓的质量问题没有一个明确的界定,都是商家的霸王条款。本来就是冲着他的牌子、工艺制作来买的,现在倒好,戴了不到3天就掉落2次,不可以退换货,说是可以免费帮你缠尼龙线,还说什么金子含量不足属于质量问题,搭扣太松不属于质量问题。金子含量不足那就是假冒伪劣产品!这样的售后,太差劲!”

网友nborsb:“欧尚一楼银铂利太坑爹,劝大家慎重选择。在欧尚一楼银铂利买了一串水晶项链还有耳坠,才一年的时间(总共戴了不超过5次),串水晶的线生锈了,去找他们,用了一个月的时间换了耳坠里面的线,居然要收手工费。收就收吧,懒得跟他们费口舌了,把耳坠带回家之后拿出来戴了一次,晚上回家拿下来的时候,居然项链上面的线又断了,水晶撒了一地。简直无语了,奉劝各位要买的姐妹慎重考虑。”

市场监管需给力

据市消协投诉部介绍,根据统计数据,今年黄金珠宝首饰类投诉

涉及的主要问题包括,贵金属类首饰断裂,镶嵌类饰品的钻石(宝石)脱落,首饰发生褪色或变色等。

一些商家标识笼统含糊,只标“玉”或“宝石”,未按要求标识具体宝石玉石名称。还有的商家将人工宝石或者经处理的宝石当做天然宝石出售。

另外有一些商家以低档宝石假冒高档宝石,比如用锆石冒充钻石、用石榴石假冒翡翠,致使消费者合法权益受到严重损害。

消费者购买的首饰出现断裂、钻石珠宝脱落、变形、掉色等等质量问题,很难判定是人为过失,还是本身质量问题,且首饰鉴定只是针对钻石成分、贵金属含量和等级进行鉴定,对钻石脱落、首饰断裂的原因及设计工艺仍无法判定,所以消协、工商部门只能参考一般商品的三包规定调解处理。

对此,消协呼吁有关部门在日常监管中,要进一步规范经营者的经营行为,要求商家向消费者讲明注意事项,提供商品的价格、产地、规格、性能、等级等有关证明;有关部门要及时发布消费警示,提醒消费者选择珠宝首饰的注意事项和维权方法,引导消费者理性消费,正确选择,提高贵重商品的消费和维权能力;同时,充分发挥12315维权网络作用,积极调解首饰类消费纠纷,不断在工作中总结和创新能力,提高处理此类诉求的维权效能。

