



金银珠宝名堂多 专业知识来指导

——市消保委黄金珠宝专业办公室加强消费指导

◆ 肖庄 何天华 文

随着人们生活水平的不断提高,金银珠宝饰品的销售十分火热,但由于一些商家诚信欠缺,玩弄隐瞒材质、混标名称、以次充好等手法欺骗消费者;也有的由于消费者忽略了饰品的维护知识而造成损失。对此,市消保委黄金珠宝专业办公室根据2012年的投诉情况,整理了一些典型案例,希望能对购买黄金珠宝的消费者起到指导及警示作用。



游新马泰开心 买假翡翠闹心

家住青浦区白鹤镇的张女士2012年9月参加了旅行社组织的“新马泰”六日境外游,旅途中被导游带到一家珠宝销售中心。先是导游宣传一番,后来珠宝公司的导购小姐极力为游客介绍各种首饰,并称所售商品全部予以优惠,比国内要便宜很多,且保证珠宝首饰绝不掺假,不放心,可以去鉴定。受其蛊惑,张女士花了近万元购买了一只翡翠手镯,但销售中心只提供了购物发票,未提供证书。回国后,张女士到检验机构进行了鉴定,结果这只翡翠手镯实际上是经过漂白注胶处理,人为把杂质去掉二次加工而成的,售价仅在千元以内,张女士查看购物发票后,才发现不仅没注明公司名称、地址、电话等,连产品名称也是简称。此时,张女士才意识到上当,与旅行社进行了交涉,要求旅行社与珠宝销售中心联系退货,但遭到拒绝。随后张女士即向市消保委黄金珠宝专业办投诉。工作人员马上与旅行社进行了联系,要求其按照《旅行社服务质量赔偿标准》相关规定,配合妥善处理此项消费争议,经过多次协调、沟通,最终这只翡翠手镯由旅行社作了退货处理。

消费提示:消费者在境外购买珠宝时不要盲目轻信境外的珠宝一定比上海的便宜很多。即使

需要在境外购买中高档珠宝,也建议到正规的商业区或品牌珠宝店,尽量避开不正规的旅游纪念品商店或市场。消费者在选购珠宝前首先要有防范意识,不要被销售人员的小伎俩蒙骗。随着科学技术在珠宝业被广泛运用,使得天然宝石和合成宝石、处理宝石、仿宝石的鉴别越来越难,部分珠宝即使经验丰富的专业珠宝玉石鉴定师都需要借助大型仪器加以鉴别,更何况一般的消费者。消费者在购买完珠宝首饰后,一定要求商家开具正规的发票,在发票上一定要用中文标注宝石的名称、级别,以及是否经过人工处理等。尽量将商家的承诺一并写在发票上,这样,即使发生问题,消费者也可通过旅游公司或当地的消费者权益保护组织维护自己的合法权益。

明明质量有问题 还要收取“折旧费”

陶小姐于2012年5月18日,在一家首饰店专柜通过以旧换新方式购买了两颗千足金的转运珠,俗称“路路通”。次日,陶小姐带到单位给同事欣赏时,同事发现其中一颗有裂缝,李小姐便到首饰店要求调换,但工作人员看后,告知换货要收取80元折旧费,陶小姐认为转运珠存在质量,首饰店收取折旧货换货的做法不合理,投诉至市消保委黄金珠宝专业办。工作人员受理了陶小姐的接诉后,立即与首饰店专柜负责

人联系,该负责人承认陶小姐购买的转运珠存有裂缝,属质量问题,但表示离柜首饰调换的话要收取折旧费是公司的规定,不能违反。市消保委黄金珠宝办工作人员立即明确指出,根据《上海市消费者保护条例》的有关规定,经营者对出售的商品要保证质量,负责三包。凡有质量问题符合退换条件的,不能向消费者收取包括“折旧费”在内的各种不合理费用。经过黄金珠宝办工作人员的据理力争,该公司最终同意给予陶小姐免费换货。

消费提醒:《上海市消费者权益保护条例》第三十一条以及《上海市黄、铂金饰品消费争议解决办法》规定:对黄、铂金饰品的外观有砂眼、暗缝或断裂情形的,自销售之日起七日内,消费者可以选择修理、换货或退货。消费者可以据此主张自己的权益,拒绝商家提出退换货支付折旧费的要求。同时,饰品企业要认真贯彻国家有关规定,依法诚信经营,立即纠正各种不合理的收费,切实落实商品质量保证和三包义务,真正履行保护消费者合法权益的社会责任。

黄金手链竟现白斑 原是遇汞化学反应

王小姐在一家珠宝店支付3596元购买了一根黄金手链,佩戴后不久却发现手链上出现白斑,用力抠还是抠不掉,好端端的足金首饰怎么

会变白,莫非遇到假货?王小姐与珠宝店多次交涉要求退货未果,遂向市消保委黄金珠宝专业办投诉。

工作人员查验了王小姐所购黄金手链的发票及相关凭证,又向珠宝店了解情况,该店明确表示:所售黄金饰品完全来自正规渠道,同一批次的黄金手链现仍在售,消费者如疑假货,可以在其中随机抽样进行送检,检测结果是假货,愿以一罚十担责。至于黄金手链显白斑,估计是由于佩戴使用时遇到了某些化学成分所致。工作人员查看了珠宝店黄金手链的进销台账,同时向消费者进一步了解黄金手链的使用情况。经过分析,专业办工作人员判定可能在使用过程中引起的化学反应,向王小姐指出,黄金如遇含汞的成分会呈现一定的化学反应,虽然通过权威机构检测不失为鉴别真假的方法,但需承担检测费用的风险,建议先对遇汞反应进行专业处理或修复,如果不成,再作检测也为时不晚。当场,珠宝店当着王小姐的面,对出现白斑的黄金手链作了专业修复。一会,修复完好的黄金手链出现在了王小姐面前,她不禁喜出望外,连连道谢。

消费提示:消费者要掌握一些黄金饰品的正确使用和保养方法。常用的化妆品中,尤其是美白祛斑化妆品中含有微量的苯基羟基汞及二氧化汞等成分,若不注意与足金首饰接触,就会使足金首饰表面颜色变白斑、泛白、性变脆。因此在佩戴时要避免金首饰与含汞成分的物质接触,发生情况后,不要擅作处置,要到正规的黄金珠宝门店作专业处理,因为它与K金和镶嵌类饰品的处理是不同的。黄金珠宝经销商则要诚信经营,杜绝假冒伪劣商品进店销售,同时在销售时,应将黄金饰品使用时的注意事项耐心细致地告知消费者。

钻戒很娇贵 佩戴要当心

李小姐反映,她在一家商店购买了一枚价值16000元的钻戒。佩戴3天后,钻戒不仅戒托变形,连钻石也掉了下来,李小姐立即赶到店内,要求商店按三包规定予以退货,但商店看了钻戒后便说这完全是消费者自身原因造成,只能整修。李小姐想不通,花了一万多元钱买的钻戒竟会如此娇嫩,怎么不是质量问题呢?她再过两个月就要结婚了,一定要尽快解决问题,于是李小姐向市消保委黄金珠宝专业办进行了投诉。

工作人员受理了接诉后,立即进行了调解,但由于双方对戒托变形和钻石脱落的原因各执一词,一时陷入了困境。按照一般程序,真正弄清楚钻戒到底是本身质量还是佩戴使用问题,需要组织专家组来评定,一般需要3-4个月时间,考虑到李小姐婚期在即,黄金珠宝专业办想消费者所想,急消费者所急,临时召集了几位专家来评定。经鉴定,专家认为“该钻戒严重变形,受外力作用明显,戒圈子口变形,使钻石脱落壹粒,属于佩戴使用不当所致”,并将理由告知了李小姐,也得到了她的认同,调解中双方都作了让步,商家作出退货处理,李小姐则因使用不当承担了400元。

消费提醒:佩戴钻戒一要避免进行运动、搬运重物或睡觉。因不经意的挤压、磕碰、钩拉,可能会令齿座变形、移位,齿位松开,影响镶嵌牢度,导致钻石脱落而招损。二要避免与硬物接触。钻石虽硬度高,但与金属等硬物相互碰撞或者摩擦,会被碰裂和戒托擦损。三要避免与化妆品、化学溶剂接触。如沐浴液、洗手液、洗洁精、含氯的漂白剂和洗衣粉等,以防止褪色或变色。四要避免与油脂接触。因为钻石的亲油性,使厨房餐具上和洗碗时的油分,容易黏附在钻石表面,影响钻石原有的光泽。五要避免进入骤冷骤热的环境。钻石靠金属的握力镶嵌,金属的热胀冷缩会使钻石松动甚至脱落。因此,不宜佩戴钻戒进出冷库或桑拿浴、温泉等场所。