



消费与安全

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

依法履职做好调解 用好知识专业指导

市消保委黄金珠宝专业办公室既处理投诉又做指导 ◆ 巍泉

足金还是千足金 一字之差易混淆

张先生在某黄金饰品店购买了一条手链,因为想作为妻子的生日礼物,他在购买时明确要求购买千足金,销售员也称其选中的手链符合要求。然而买回家后张先生却发现该手链只是足金而非千足金,于是其立即前去店方质问,不料对方却说千足金和足金是一样的,价格也相当,没什么区别,想要退换是不可能的。对于这样的托词张先生显然无法接受,多次交涉无果后,他来到消保委投诉寻求帮助。消保委在了解了投诉案件后,约请双方进行调解。调解中,消保委工作人员指出,根据《上海市消费者权益保护条例》第十九条“经营者提供商品或者服务,应当用清晰明白的语言或者文字向消费者作出真实的介绍和说明,并就消费者的询问作出真实的答复”中的相关规定,经营者未将金饰的纯度如实告知消费者,侵犯了消费者的知情权,应当承担相应责任。经过调解,经营者最终同意退货处理,张先生对此结果表示满意,投诉至此告一段落。

金银首饰属于贵重物品,最好到信誉度好的大商场购买。当然,在消费过程中有几个简单的方法可以一试:黄金放在手上掂掂,会感到沉重坠手,如有轻飘感,则有掺假的可能;看色泽,黄金有耀眼的赤黄色光泽,成色越高,色感越美,其他一般金属与之相比,均黯然失色;国营厂店所售的金饰品均有本厂戳记和含金量百分比的字样;将金首饰离桌面约30厘米处自然坠落,成色在99%以上的黄金,只发出“叭嗒”之声,有声无韵。如果音韵长弹有力,则为金里含铜等金属较多,成色不好。

宝玉翡翠难定价 商家推销莫轻信

林先生购买了一款价值28888

元天然翡翠手镯,在购买的同时经销商还出具了某省宝玉石鉴定检验中心的鉴定报告,标明该手镯为A货,即没有经过任何化学处理的天然翡翠。可是四个月之后,林先生发现这款手镯竟然出现了变色的现象,原本呈现紫色的手镯,竟然慢慢变灰,于是林先生怀疑该手镯为假货。他将该手镯送至上海宝玉石鉴定检验中心进行鉴定。有关人员很遗憾地告知林先生,这款手镯,他们无法出具鉴定报告。虽然这款手镯的确是天然翡翠,但是由于在工艺过程中,该手镯的充蜡过多,而国家对于天然翡翠的充蜡工艺没有十分明确的规定,但是上海宝玉石鉴定检验中心这些专家眼里,这样的手镯无法得到A货的鉴定报告。一方面是某省宝玉石鉴定检验中心的检验报告,一方面又是上海专家的告知,而在佩戴中出现了褪色现象,林先生不得不找到商家要求处理,但是交涉后没有任何结果。最后,在消保委的积极沟通下,林先生的翡翠手镯终于得到了比较好的解决。经销商同意林先生调换另一款翡翠手镯,并承诺会提供上海宝玉石鉴定检验中心的鉴定报告,这下,林先生终于放心了。

随着金饰品价的上涨,玉器饰品因其浓郁、鲜明、色美、纯正、柔和的特点越来越受到人们的喜爱。假玉器没有“灵气”,色泽上看较为干枯,灰暗呆板,有的内中还有气泡。最易辨别真假玉器的方法是塑胶质地的假玉比玉石轻、硬度差。着色的玻璃拿到灯光或阳光下查看,可看

到玻璃里面有不少气泡。较难辨别的为电色假玉,它是经过电镀,在劣质玉上镀上一层美丽的翠绿色外表,很容易以假乱真。辨别时要仔细观察,如果上面有一些绿中带蓝的小裂纹,就是假玉。因为电会留下裂纹。将鉴定物悬挂轻轻敲击,真玉器声清脆悦耳,舒扬致远;假玉器声音发闷,不美妙。灯光明亮对玉器上的大小裂纹和玉纹以及脏点、石花等瑕疵都能看得较为清楚,如果在没有照明灯光的情况下可以准备一支聚光手电筒,作用相同。

黄金饰品价不菲 佩戴保养要当心

毛女士在某金店购买了一款钻石戒指,价值7000元左右,但戴了不到半年,毛女士发现自己手上佩戴的钻戒上面的钻石遗失了。在黄金珠宝专业办组织的专家鉴定会上,7名专家对此款钻戒的钻石脱落原因进行了鉴定,鉴定的结果显示,钻石脱落的主要原因是毛女士佩戴不当,受外力所致。经专家分析,该钻戒六齿镶嵌,但六齿中有两齿变形,向外倾斜严重,系受外力致使戒圈整体变形严重,造成镶嵌移位落钻。参照专家组的鉴定意见,黄金珠宝专业办建议毛女士承担主要责任,厂家承担次要责任。

从市消保委黄金珠宝专业办近几年受理投诉和咨询的情况来看,饰品投诉的原因不仅有生产厂家质量不过关、设计不周全,也有部分原因在于消费者使用或佩戴不当。因

和缺乏相关依据,导致自己的合法权益受到损害。对此,上海市消保委黄金珠宝专业办公室一方面做好投诉调解,一方面做好宣传指导。

此,消费者在佩戴黄金饰品时应注意如下几点:一是佩戴黄金饰品应避免与水银(汞)、硫化物、酸、碱物接触,也应尽量避免化妆品、肥皂、洗洁精等洗涤用品;二是黄金和铂金两种首饰在佩戴时不宜直接接触,两者摩擦易使铂金表面发黄。如遇此情况,送专业珠宝店清洗可基本消除黄色;三是彩色金编织链、花式链类及手镯等一般较细且多为空心结构的饰品应尽量避免拉扯和过度弯折,在睡眠及沐浴时应取下平整放置;四是在使用“S”扣和剪刀钩时,应注意要前后错开,不要左右硬掰;五是贵金属首饰应定期清洗保养,可送专业珠宝店保养,也可购买专用首饰清洗液自行清洗。夏天佩戴黄金饰品(尤其是18K黄金饰品)应经常清洗,防止因汗液长期滞留造成饰品褪(变)色。

金银整新防黑店 保留凭证好维权

家住丰庄的毛先生把一枚重25克的金戒指拿到自家小区门口的金银加工店清洗。洗后发现戒指表面变毛糙了,而且感觉分量也轻了,经过秤,果然戒指只有23克多了。与该店交涉,对方百般抵赖,无奈下只能求助消保委。消保委调查后认为:戒指在清洗前由加工店过了秤,双方都确认了,但洗后再过秤时分量却变轻了,明显是加工店做了手脚。根据《消法》第七条规定:消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的

权利。最终,在确凿的证据面前,该店对毛先生作了补偿。

目前,由于黄金价格的一路飙升,致使不少金银加工店为了图利,不惜弄虚作假坑害消费者。这些“黑店”采用的一贯手法有:一是在秤上做手脚,让消费者无法察觉加工前后的实际分量,达到其不可告人的目的;二是在清洗金饰时,运用某种化学物质使黄金产生化学反应,然后通过特殊处理再把黄金从清洗药水中分离出,使其从中得利等等。因此,消费者在加工金银饰品时:首先,不要贪图一时之便到路边店,应到信誉好、信得过的大商店;其次,贵重金饰最好保留好购物凭证,以便在加工、清洗时有据可查;第三,当发现自己的权益受到侵害时,应及时向消保委或警方反映并保留好证据。只有消费者加强自我保护意识,才不会让不法之徒有机可乘。

品牌店内店中店 选购商品要分清

吴女士在某著名银楼购买了一副PT950的铂金手镯,两年后偶尔发现手镯里面标的是另外的品牌。无独有偶,郭小姐在某著名金店购买的PT950铂金项链,同样发现了项链不是该金店的品牌,店方购物时只给郭小姐开了一张内部的质保卡,她发现问题后要求开出正式发票,却发现发票的印章不是这个著名品牌。

上述的投诉案例中出现的纠纷,其共同点在于商店没有履行好经营者的告知义务。国家标准规定,贵金属饰品都应打有产地、厂家、材料和含量印记,无印记产品为不合格产品,如出现质量问题质检机构可根据印记给予检测判断。时下,许多黄金饰品店内都有租柜经营现象,消费者选购商品时一定要仔细询问,才能明明白白消费。同时,商家理应在消费者选购时主动做出解释和提醒。

老凤祥
SINCE 1848
百年品牌 诚信铸就

老凤祥创建于公元1848年(清道光28年),距今已有164年的历史,老凤祥银楼几经变迁,历经沧桑,已发展成为中国首饰业历史最久、规模最大、珠宝门类最全、文化底蕴最深厚的珠宝首饰龙头企业之一。

老凤祥品牌已连续囊括所有国家品牌荣誉,不仅获得“中国驰名商标”、“中国名牌”、“中国商业名牌”、“中国商业服务名牌”、“中华老字号”等称号,还曾经被国际品牌权威机构评为“中国500最具价值品牌”、“亚洲品牌500强”、“全球珠宝100强”,其品牌价值达60.79亿元,在国内珠宝首饰企业名列前茅。2009年,老凤祥金银细工工艺列入国家非物质文化遗产名录,2010年老凤祥被中国黄金协会授予“中国黄金首饰第一品牌”称号。2011年,老凤祥首次荣登“中国企业500强”、“名牌”2011上海企业100强”第38位,“2011上海制造企业50强”第17位。

老凤祥郑重承诺

诚信 老凤祥创始于1848年,“诚信为本”,铸就了老凤祥百年金字招牌;未来的岁月,老凤祥将一如既往地坚持以消费者的利益为重,坚守“诚信为金”的庄严承诺。

诚实 老凤祥将一如既往地严格执行国家《首饰贵金属纯度的规定及命名方法》(GB11887-2008)的相关检测合格,并符合百年金字招牌的高标准、严要求,加强对生产和销售全过程的监控,做到质量精益求精。

诚意 老凤祥将一如既往地严格执行《中华人民共和国消费者权益保护法》、《上海市消费者权益保护条例》及国家行业保护消费者的相关法规和条例,确保为消费者提供优质的产品,确保为消费者提供优质的服务,确保消费者的合法权益得到保障;对产品质量问题严格执行“包退、包换、包修”三包原则,并通过老凤祥完善的售后服务体系,解除消费者的后顾之忧。

上海老凤祥有限公司 上海市浦东区260号 邮编:200235 电话:86 21 64833388

诚信 久远

追求·完美

【百年臻品秉承好运文化 精金百炼铸就经典时尚】

源自上海老城隍庙,创始于公元1806年,传承百年文化。

老庙黄金顺势着时代的浪潮,以匠心独具的品牌精神、诚信的服务理念、扎实的质基基础,坚守着精益求精的品质核心。

老庙黄金