



“我的2.244克金子哪去了？”

泉州市民黄女士8年前在六福珠宝购买一对金耳饰,换购时才发现克数“缩水”超五成;本报记者介入后,六福珠宝称愿退一赔一

■海都记者 吴日锦 黄晓蓉 文/图

最近一段时间,金价是个热门话题。看着飞涨的黄金价格,泉州南安市民黄女士想把闲置的一对品牌三色金耳饰送去金店换购成纯金首饰。令她意外的是,8年前在知名品牌六福珠宝以3.94克净重购入的三色金耳饰,实际重量只有1.696克。3月3日,面对海都记者采访,六福珠宝泉州相关负责人称,黄女士的三色金耳饰确实是六福珠宝产品,净重也确实有出入,至于这2.244克金子是哪个环节少了,她也说不清楚。



▶黄女士展示耳饰实物



黄女士购买耳饰的珠宝店



“保证单”显示总重为3.94克



现场称重显示,其中一只完整的耳饰为0.848克



掉落一小片星饰的耳饰为0.648克

消费者

“没想到大品牌也会这样”

“我怎么也想不到,大品牌买的首饰也会出这样的问题,而且一少就是2克多。”3月2日上午,黄女士告诉记者,自己这对耳饰是8年前在六福珠宝门店采购的,采购时是按3.94克计算重量的,购买后自己戴的次数很少,后来因为耳饰上的一个小星片掉落,她就收藏了起来。

最近一段时间金价飞涨,黄女士觉得三色金升值

空间比较小,而且款式也已经过时,就想着把这对三色金耳饰换购成纯金饰品。她把购买耳饰时商家给的“保证单”发给住家附近的一家金店,店家根据单子上所标的重量测算后,告诉她这对耳饰折算回购价1800多元,她又询问了六福珠宝,店家回复说回收价可达1900元。

令黄女士意外的是,当她把金耳饰送到金店称重

后,店家告诉她只能折算600多元,因为重量不到2克。黄女士说,发现问题后,她两次前往商家即位于泉州市丰泽区津淮街的一家金店,店家根据单子上所标的重量测算后,告诉她这对耳饰折算回购价1800多元,她又询问了六福珠宝,店家回复说回收价可达1900元。

3月3日,记者现场观察了黄女士出示的实物,记者发现这对耳饰一共有2只,造型对称,款式相同。

黄女士出示的印有六福珠宝、六福集团标识、字样的商品“保证单”显示,开票时间为2017年10月19日,黄女士当时所购金饰品名称全称为“金AU750(三色)耳饰”,数量是1对,总重为3.94克,总价为2023元。一枚标注着“国家珠宝玉石质量监督检验中心”字样的检验证签,也明确标注了“金AU750(含金量75%)”“总质量:3.94g”。

六福珠宝

太久找不到原因,毕竟“这么多年耳环都在顾客手上”

3月3日上午10时,记者与黄女士一起来到位于泉州市丰泽区津淮街津坂路145号的六福珠宝门店。门店工作人员承认黄女士的这对耳饰确实是该门店售出的,目前这款耳饰已经停售。

在黄女士的要求下,

工作人员对耳饰现场进行了计量,考虑到耳饰其中一只掉落了一片星饰,黄女士提出分别计量。结果显示,完整的那只耳饰重量为0.848克,掉落一小片星饰的那只重量为0.648克。也就是说,按完整的那只重量0.848克计算,这

对耳饰真实总重量约为1.696克,和黄女士购买时支付的3.94克重量相比,少了2.244克。

“这么多年我们没出现过这样的事。”在现场,一位自称为六福珠宝泉州负责人的颜姓女子告诉记者,津淮街的这家店是加盟店,

但所有珠宝、首饰都由六福统一配货。她说,六福珠宝品控很严,每一个产品都有权威的鉴定和认证。

记者询问如此严格把关为何还会出现这样的问题,颜女士表示,太久了找不到原因,毕竟“这么多年耳环都在顾客手上”。

进展

商家愿意退一赔一

“我们集团秉承着顾客为先的角度来处理这个事情。”颜女士告诉记者,这两天六福集团接到黄女士的

投诉后,她们也第一时间进行善后,就黄女士遇到的问题,愿意退一赔一。

对于六福珠宝给出的

补偿方案,黄女士表示自己不接受。黄女士说,她担心当时六福珠宝出售的那批同款耳饰,也会有类

似的问题。

记者了解到,黄女士已将此事向当地市场监督管理局投诉。

部门

缺少克重是事实 商家有退赔义务

“我们将组织双方进行调解。”3月3日上午11时30分,记者来到丰泽区市场监督管理局丰泽市场监督管理所,相关工作人员介绍,该所已经接到黄女士的投诉。该工作人员表示“恶意的缺斤少两属于消费欺诈”,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款

规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

如果欺诈属实的,主

管部门对商家进行处罚。该工作人员同时强调,由于消费者的购买行为发生在8年前,查证商家是否为恶意行为比较困难,即使查证属实也已经过了3年的追诉期,很难对商家进行相应处罚。但是,商家缺少克重的事实是客观存在的,所以商家有退赔的义务,但具体金额要双方进行协

商,如协商不成,可以向人民法院提起诉讼。

针对此事,记者还采访了福建尚民律师事务所罗平律师,罗律师表示,如果有证据证明商家有主观上的欺诈故意,认定存在欺诈行为的话,依据《消费者权益保护法》第五十五条规定,消费者可主张按交易价格退一赔三。

新闻多一点

黄金消费,要避开这些坑

丰泽市场监督管理所相关工作人员提醒,市场上黄金饰品大致分为两类,一类为按照饰品工艺难度“一口价”售卖,另一类为按照饰品克数及工艺费相结合售卖。消费者在购买首饰时,应当注意以下几点。

1. 明确需求,货比三家。在购买前明确自己的目的和需求,避免冲动消费,同时要多做对比,选择信誉口碑良好的商家,确保消费放心。

2. 充分沟通,心中

有数。在购买黄金商品时,务必做好充分的沟通,了解商品的品质、重量、服务、销售方式等内容,对本次交易有充分的了解。

3. 检查商品,留好票据。应仔细检查商品是否有瑕疵,仔细确认商品克重,索要正规发票、合格证书等票据并妥善保存,并详细了解售后政策,以便维护自己的合法权益。

4. 要尽可能现场核对重量,有条件的最好尽快复核,发现问题才能及时处理。

黄金如何保存,会损耗吗?

对此,记者采访了泉州第一中学一名化学老师,其表示,黄金保存相对简单,正常保存即可。

除非放置于潮湿、含硫或者高盐分物质环境中才会发生氧化损耗,但损耗“最多1%就了不得了”。

“3·15”征集令

“3·15”国际消费者权益日即将到来,海都记者已整装待发,化身“维权先锋”为您排忧解难。如果您在消费过程中遭遇不公,请勇敢站出来,向我们提供线索。

一经采用成稿,线索费最高2000元。我们将联合相关部门,携手消费专家和法律团队,为您提供专业支持,助您维权到底,让不良商家无所遁形。征集热线968880。