

去年全市12315平台共受理黄金珠宝消费的投诉举报776件

“一口价”黄金饰品消费纠纷频发

市市场监管局近日约谈黄金珠宝知名品牌,多方合力促进行业规范发展

■王辉 庄奕

近期金价攀升,北京等地又出现多起黄金知名品牌加盟店跑路、客户托管的黄金不翼而飞的事件,引发了众多市民对黄金消费的关注和疑虑。

为进一步规范黄金珠宝市场经营秩序,营造诚实守信的经营环境和安全放心的消费环境,4月中旬,市市场监管局对市黄金珠宝协会以及常州金店、中国黄金、中国珠宝、老凤祥等黄金珠宝知名品牌经营企业进行了行政约谈。

去年关于黄金珠宝的投诉举报,共有776件

2023年,全市12315平台共受理黄金珠宝消费的投诉举报776件,消费者的不满主要集中在三个方面:珠宝首饰存在断裂、变形、变色、镶嵌件脱落等质量问题;“一口价”黄金计价模式不透明,经营者销售时不告知黄金首饰克重,或“一口价”商品与按克数商品不能互换;黄金“以旧换新”时不向消费者明示所换“工艺金”品名、重量、纯度、单价。

“一口价”黄金是投诉的“重灾区”。市民林女士因“一口价”黄金与按克数黄金不能互换向我市消保委求助。去年3月,她花6000多元购买了一枚戒指和一条手链。选购时销售人员说,这是“一口价”黄金饰品,购买后如果看中了其他款式,随时可以置换。两个多月后,林女士想把手链换成手镯,却被告知只能换“一口价”品类的。如果执意要换成克数黄金,只能以克换克,不能按克数黄金折算,且要另外加收折旧费和工费。林女士将戒指和手链称重,发现只有6克,算下来每克价格高达1000多元。她认为,店员在销售时只含糊说了“都可以换”,却未说明换购的条件和限制,误导消费。经消保委调解,她成功退货。

张女士则在商家的“引导”下,将计克重的黄金置换成了“一口价”黄金。此前她购买了一只克重20克的手镯,因样式素朴,去年9月,她来到一家金饰店,在店员的劝说下,支付了990元工费,置换了一个“一口价”的新手镯。手镯戴上后分量轻飘飘,张女士觉得不对劲,称重后发现仅为11克。经过消保委调解后,她才置换了相同分量的手镯。

集中约谈,加强黄金珠宝行业诚信自律

约谈会上,市市场监管局对黄金珠宝经营企业在合同条款、广告宣传、计量规范、明码标价等方面提出了相关要求。针对“一口价”黄金投诉多的情况,经营者最好将“一口价”黄金饰品分区摆放,并在标签上明确标注相关信息,同时明确告知消费者“一口价”黄金饰品的具体克重、换购限制等,避免后期发生纠纷;经营行为不得违反法律规定,不得触碰法律底线;认真对待消费投诉,及时处理消费争议,对消费者的合理诉求要切实满足,提升消费满意度。

约谈会上,常州金店、中国黄金、中国珠宝、老凤祥等品牌企业负责人当场签订了《黄金珠宝经营诚信承诺宣言》,公开承诺依法经营,诚信立业,促进行业健康发展。市黄金珠宝协会表示,将组织会员单位加强培训学习,不断提升产品质量和服务水平,推进行业规范自律,共同树立行业良好形象。

黄金消费,避坑有道

结合近几年黄金首饰消费

纠纷热点,常州市消保委提醒消费者,购买黄金珠宝饰品时要保持清醒,理性消费。一要“选商家”,选择有良好信誉和质量保证的正规商场或门店,以防售后无门;二要“问清楚”,“以克计价”的金饰价格=金饰克重×金价+工费,这类金饰优势在于价格相对透明,款式、工艺相对简单,价值重在材质本身。“按件计价”就是俗称的“一口价”黄金饰品,卖点是创意和工艺,在定价时不同于传统的按克计价,而是按照设计和工艺精细程度来一口定价。消费者要清楚,“一口价”黄金饰品往往比按克计价的黄金价格高得多。

此外,很多金店推出“以旧换新”活动,消费者一定要详细了解规则,尤其要了解清楚可换购对象、折旧费、损耗、新首饰加工费等细节,对更换首饰的加工费优惠减免、是否换大不换小、差价计算方式等内容以合同或补充协议的方式形成书面证据,以免产生纠纷时口说无凭。对于黄金托管等新型投资方式,消费者在投资黄金托管产品前务必查证相关机构是否具备发行或代销资质,以免掉入非法集资陷阱,造成财产损失。

红会水警联动,提升水上应急救援能力

■钟红宣 刘燕涛

本报讯 钟楼区红十字会冲锋救援队与常州市公安局东门水上派出所建立水警联动机制,系统开展水上应急救援培训,提高水域救援应急救援技能。钟楼区红十字会日前向东门水上派出所捐赠AED(自动体外除颤仪)一台,用于日常巡逻和出警应急使用。

据救援队队长钱俊介绍,钟楼区红十字会冲锋救援队具有应急救援专业技能。捐赠仪式后,队里3名救护师队员为水警和辅警进行心肺复苏和AED使用系统理论培训和实操培训,并考核发证;冲锋救援队水域组队员携带水下声呐为水警和辅警进行水下声呐知识讲解和模拟培训,提升救援队与水警联合出警的整体实战能力。

钟楼区红十字会党组书记、常务副会长蔡峰告诉记者,近年来,区红十字会全方位挖掘救援潜力,区红十字(冲锋)救援队与常州市公安局东门水上派出所等多部门联动,建立了紧密的合作机制,实行日常联合巡逻制度,助力保障水域安全。

2024

第十九届中国·常州西太湖(春季)国际车展

THE XITAIHU CHANGZHOU CHINA INTERNATIONAL AUTO SHOW

🕒 2024/5.1-5.5

📍 地址: 常州西太湖国际博览中心

🏠 主办单位 ▶ 常州广播电视台(集团) 常州报业传媒集团 常州市汽车流通协会

🏠 承办单位 ▶ 常州广播电视台融媒营销中心 常州广播电视台融媒广播中心

AUTO SHOW CBS