

来源：中国消费者报

以旧换新是黄金珠宝首饰商家

常见的营销手段

看似优惠

其实并不一定合算

甚至还可能藏有消费陷阱

6千多元的旧戒指

想要换新

作价只值2千元

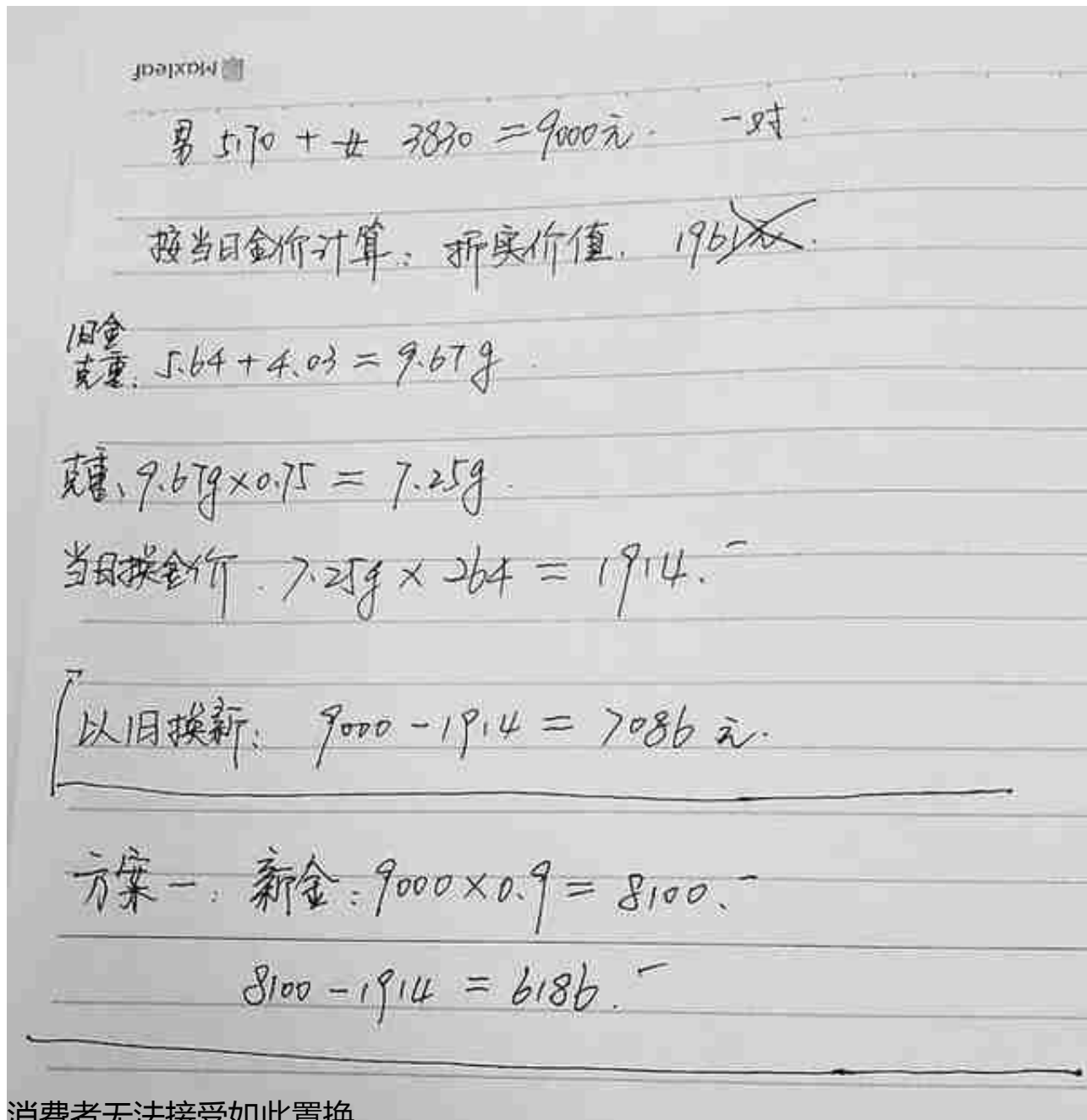
最近，江苏省扬州市消费者张先生向《中国消费者报》反映称，2018年2月21日，他和妻子在位于扬州市广陵区汶河南路120号的扬州金鹰购物中心周生生专柜，购买了一对“Promessa18K/750黄金及铂金Pt950”定价戒指，其中男款戒指货重5.64克，女款戒指货重4.03克，两款戒指折后价合计6584元。



该专柜销售人员介绍说

将来有新款时

只需补差价就可以去专柜调换



消费者无法接受如此置换

周生生给出两种选择方案

消费者均不认同

如此换新, 张先生表示难以接受。他认为, 原来的旧款戒指戴了1年多, 竟然损失了70%近5000元, 太不合理。6月28日, 专柜来电告知张先生, 要想置换, 最多新款打九折, 旧款还是按原来方式折算价格。

根据消费者提供的电话, 记者联系周生生珠宝专柜的吕经理了解情况。

吕经理介绍说，当初消费者购买时问过能否换新，专柜告知可以换新。至于如何换、以什么标准换，消费者没有问，他们也就没有回应。专柜也是执行公司的统一退换规定，消费者如果不信，可以咨询周生生珠宝客服热线。

对于消费者的投诉要求，专柜提供了两种选择方案。一是对新款打九折进行销售，二是对旧款返厂做免费翻新处理，但消费者均不认同。

随后，记者与扬州金鹰购物中心取得联系。客服中心人员张某告知记者，目前购物中心也没办法。对于当初销售时专柜人员有无告知消费者以旧换新时会按克重计算，购物中心无法核实。

记者亲自调查

计价标准不同

置换时损失大

7月19日，记者以消费者名义分别咨询了南京的周生生中央商场店和周生生新百店。两家店的工作人员均表示，足金和铂金可以置换，只能换与旧金同样材质的足金或铂金，所换的新金克重应大于或等于旧金克重，可根据当天的每克重的新金销售价减去旧金置换价，同克重的部分补差价，超过的克重部分按新金销售价计算。

记者咨询18K金和铂金两种合成的首饰可否置换。对方介绍说，周生生有这种成分组合的戒指，也可以置换同样材质的新款，由于此类新金存在较多的工艺，都是一口价销售。置换时因为存在损耗，旧金的克重要按75%计算，再乘以当天每克重的旧金置换价，抵作旧金的价值，再换同样材质的新金。

记者提出，这样的一口价合金买时按定价而换时却按克重，两种计价标准不同，存在很大的价格差，置换时消费者损失不小。对方也承认此类置换对消费者确实不太合算，但同时表示，一口价首饰已销售几年，周生生实行全国统一价，置换标准也一样。

记者拨打周生生客户服务热线。客服人员的解释也证实了上述两家门店工作人员的说法，称因为K金存在损耗，18K金和铂金的合成金在置换新款时，旧金的克重会按75%计算后再进行置换，同时因为新金重量和款式难易度的不同，还会收取部分工费，少则100元，多则上千元。

另据记者调查，类似情况并非个案，此前，常州、昆山等地多名消费者曾向江苏消费网反映，他们在其他珠宝店购买的一口价黄金价格高、置换时损失大。

前不久，记者来到南京市珠宝首饰一条街太平南路，走访中几家大牌珠宝店普遍对一口价首饰不退货，如果换款需另行加价，至少加价30%。

律师观点

双重标准涉嫌欺诈

损害消费者知情权和公平交易权

江苏省黄金协会副秘书长柏成平表示：现在黄金协会都要求江苏的商家在售卖一口价黄金时，店员必须向消费者明确告知饰品重量，不可向消费者隐瞒重量这一关键信息。关于换货时加价30%-50%的规定，属于商家的自行规定。目前，物价部门和行业协会对此均没有硬性要求。

江苏刘万福律师事务所一级律师、刘万福主任向记者表示，商家对一口价黄金首饰购买按整件定价，置换时又按克重计算，如此以旧换新的做法存在执行双重标准之嫌，此举涉嫌消费欺诈。

刘万福说，作为商家，既然多年一直执行这样的置换标准，理应充分告知消费者，以保障消费者的知情权和公平交易权。