

投诉实录

此“金”非彼“金”
按需购买莫踩雷

投诉人：赵女士
投诉时间：2021 年 2 月

过春节佩戴金饰、祈福平安，是中国人的传统。由于黄金有价值高、性质稳定、饰品色泽艳丽等特点，每年的春节前后都是一个购买黄金的高峰期，不少消费者为自己或

是为家人添置黄金饰品。
今年春节前夕，赵女士打算买个黄金饰品送给母亲，考虑黄金能保价，于是在 1 月 19 日去某金店给母亲买了一件 18000 元的黄金项链，当时还特意询问了当日金价。
回家后，赵女士发现标签上写的首饰材质是 3D 硬金，她马上回到店家询问情况，

销售人员告诉她，3D 硬金是一种工艺，本质还是足金。同时，赵女士还了解到，3D 硬金的回收价格远低于她的购买价格，算下来只有 9000 多元，于是赵女士要求更换传统黄金，却被对方拒绝。
无奈之下，赵女士只好向浦东新区消保委寻求帮助。

◆记者连线◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员与经营者取得联系，对方解释称在购买时已向赵女士说明购买的黄金饰品是一口价的项链，已包含金价、工费，售出后无质量问题无法退货，只能调换同类黄金饰品。
经营者还表示可以申请“内部员工价”，计算下来可以退还赵女士 2800 元；若日后赵女士不喜欢这件饰品了，还可以免费调换同类商品及彩宝饰品，等价调换无须支付人工费。对于赵女士调换传统黄金饰品的要求，经营者表示公司已不卖传统黄金，无法调换。最终，双方未能达成共识。
消保委工作人员了解到，所谓 3D 硬金

或者硬金，是指经过工艺改进对纯金在加工过程中进行了改良，使其具备硬度大，成品色泽好，易于打磨成各种形状，克服了纯金硬度不足的缺点，加工工艺相比传统黄金更为复杂。3D 硬金商品虽然本质上还是属于足金，但是由于加工费等因素，其成本价格本身要比传统的黄金价格高；另一方面，硬金的回收也是和传统的黄金一样，按照硬金的克重回收的。这就导致硬金产品与传统黄金饰品“保值”的概念相去甚大。
根据《消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”浦东

新区消保委工作人员认为，消费者购买黄金首饰一方面是为了其美观，另一方面，从国人的购买习惯来看，“保值”这一特点也是消费者选择购买黄金饰品的一个重要因素。3D 硬金无论从加工工艺还是回收价值上与传统的黄金饰品都有所不同，消保委建议商家在销售该类产品时注意说明其特性，以便消费者权衡是否购买。
同时，消保委也提醒消费者，购买黄金饰品前务必要问清楚材质种类、重量、当日金价、工费，以及价格构成，如果想要投资黄金，更建议选择金条、金币等，这样才能更好地保值增值。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如商家未如实告知商品信息与情况的，则侵犯了消费者的知情权，消费者有权要求商家予以退换。
“知情权是消费者的法定权利。就消费者赵女士的遭遇而言，商家应当如实告知 3D 硬金与其他黄金类产品的差异。”金玮律师表示，《消费者权益保护法》第八条明确规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日

期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。
同时，金玮律师也指出，如若商家在向消费者介绍黄金饰品过程中，故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者购买的，则可认定欺诈，消费者有权主张“退一赔三”。
此外，金玮律师提醒广大消费者，在购买黄金类产品时，应前往正规的黄金珠宝店或专柜消费，务必询问清楚有关产品材质、工艺、成分、重量、价格、工费及价格构成等，还应记得索要正规的发票与消费凭证，



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

载明饰品名称、成色、重量、标签等信息，并载明当日的金价，以便日后查询与维权。

记者 金勇

一周打假

“朝阳群众”举报“黑窝点”

假冒名牌奢侈品高价出售牟利，高仿“李鬼”难逃“朝阳群众”火眼金睛。近日北京朝阳警方闻警而动迅速破案，警民携手打掉众多售假窝点，现场起获涉案假货千余件。

据了解，2021 年 3 月初，朝阳警方接“朝阳群众”反映线索：在朝阳区的一些商圈的部分门店内有销售假冒名牌腕表、服饰、皮包的情况。这些门店的店主通过线上微商平台、线下实体店将假冒的名牌奢侈品销售至市场。

接到线索后，警方立即成立专案组，并在市局环食药旅总队等有关部门的大力协助下，对相关线索进行摸排。
经查，苏某、韩某、刘某等人经营的门店专门销售知名品牌的腕表、服饰、皮包。他们平日在店内柜台上展示的都是正版的商品，但在店内边角货架上却囤放着不少高仿产品。一旦看见顾客因中意的商品价格过高而犹豫时，他们就会拿出同款的山寨版本推销给顾客，并以低于正品市场价的价格优惠出售，从而牟利。
在固定好相关证据后，专案组先后共出动 70 余名警力，兵分 6 路对这些商场内销售假冒奢侈品的商家进行集中收网，

将苏某、韩某、刘某等 15 名犯罪嫌疑人逐一抓获，现场起获知名品牌箱包、手表、服装 1100 余件。
经第三方鉴定机构鉴定，1100 余件物品均为假冒伪劣制品，总涉案价值数千万余元。
苏某等交代，店内的假货都是平时以数百元至千元的价格进货，而后同步在线上 and 线下以 400 元至 10000 元不等、明显低于市场价格对外售卖营利，每月销售额在 3 万到 30 万元之间。
目前，苏某、韩某等因涉嫌销售假冒注册商标的商品罪被朝阳分局依法刑事拘留，案件正在进一步审理中。

主笔闲话



随着互联网和手机等电子产品的飞速发展，未成年人在享受数字信息带来便利的同时，也面临着“沉迷游戏”“价值观混乱”等日益严峻的成长问题。本期“权威曝光”介绍的就是该如何应对孩子们频繁使用手机的问题。
根据相关调查，目前我国已有近半数的小中学生拥有手机，中学生拥有独立手

孩子沉迷手机，怎么办？

机的比例显著高于小学生。家长对此也感到束手无策，毕竟如今很多学业方面的问题都会通过手机来传达，而孩子们的自控力和辨别力又实在不让人放心，纠结成为了多数家长共有的心态。社交、游戏、资讯等等，中小学生在大多习惯了通过手机参与其中，绝大多数的业余时间耗费其中，家长管理陷入一种低效失效状态。
如今，在教育部门的管理下，中小学校基本已经杜绝了手机的存在，可回到家后该如何管理他们手机使用时间呢？家长

们施展百般武艺，还是挡不住手机的诱惑，沉溺其中的孩子依然不为少数。尤其对于中学生来说，正值逆反的青春期，常常会因为使用手机的问题与家长针锋相对，甚至产生激烈的摩擦。
对此，目前一直没有好的方法能解决孩子沉迷手机的问题，疏还是堵，也争论不休。不过值得注意的是，扩大孩子们的社会空间相对来说是比较好的办法，只有将他们的注意力转移到更为精彩的世界中，才能挣脱对手机的依赖。
金勇

简讯

上海将研究出台
汽车企业消费评价机制

见习记者 陈友敏

本报讯 未来，上海的消费者在光顾汽车企业时，将会看到“笑脸”或“哭脸”标识，企业实际销售、投诉等情况一目了然。市消保委近日透露，2021 年将联手行业协会，研究出台汽车企业消费评价机制，督促汽车生产厂家及汽车销售集团公示汽车优惠政策，并支持汽车企业建立健全客户评价体系。
汽车企业消费评价机制将结合企业实际销售、投诉等情况综合评价，以张贴“哭笑脸”标识的形式进行公告，帮助消费者择优选择服务企业、督促汽车生产厂家及汽车销售集团公示汽车优惠政策。明确让利形式和内容，防止终端销售企业利用信息不对称，擅自变更让利形式和内容，侵害消费者的实际利益。
记者了解到，2021 年上海市消保委将从保障消费者知情权入手，向消费者提供更多更全面的汽车消费可比较的信息，通过消费者的选择不断优化汽车市场竞争和资源配置。
此外，上海市消保委还将积极推动相关法律法规和标准完善。建议国家相关部门尽快完善新能源汽车三包责任，将智能设备、驾驶辅助系统等纳入整车三包范围，进一步提升新能源汽车的消费者满意度。
黄浦力争年底前
打造“无卫星锅”示范社区
记者 夏天

本报讯 近日记者从黄浦区获悉，打浦桥街道会同黄浦区人民检察院、区文旅局执法大队等，试点整治大同花园私装“卫星锅”。
记者在现场看到，被拆除的卫星锅小的直径约几十公分，如脸盆大小，大的直径在一米左右，成年男子需要双手才能提起。区文旅局指出，擅自违规安装使用卫星地面接收设施严重危及公共安全利益，要将自拆、助拆与强拆有机融合，留存工作痕迹，促成整治闭环，总结出可参考、可复制的经验。
据了解，本次“卫星锅”试点拆除工作将于近期全部完成。后续，打浦桥街道将推进拆除工作在街区推广，力争年底前打造无“卫星锅”示范社区。

虹口区联合执法
维护女职工劳动权益

记者 金勇

本报讯 近日，虹口区妇联、区人力资源社会保障局和区总工会在北海滩街道白玉兰党群服务站共同召开虹口区女职工劳动权益专项检查会。
会上，女职工相对集中的企业代表介绍了各自的女职工权益保护工作，各职能部门向企业代表宣传了女职工劳动权益相关法规政策。
随后，区妇联、区人力资源社会保障局和区总工会等部门组成的联合执法工作组实地考察，对企业中有关女职工特殊保护、工时制度、社保缴纳、产假期间待遇支付等执行情况进行了认真检查，对切实维护女职工合法权益起到较好的指导和促进作用。