

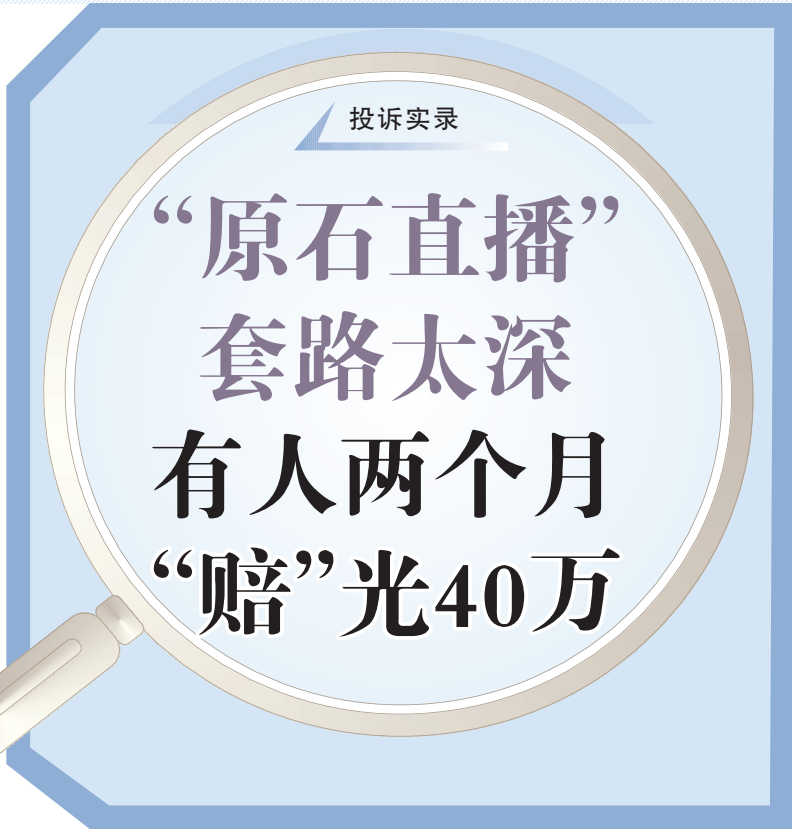
□ 本报记者 章炜

透支信用卡“赔”光40万

2022 年初，刘先生在某平台上偶然刷到一个卖翡翠原石的直播间，便点了关注，发现主播每天都在直播中开出不少“宝贝”。“一开始新人点进去，能让你赚几百元甚至上千元，有时候，他们甚至能让你连着赚一个星期。”赚了几千元之后，他在短短两个月的时间里，在直播间下单 20 余次，一共花费了 40 万余元，其中有一半的资金是通过透支信用卡下单。

一次，直播间售卖一块原石，主播局部切开后进行分析并开价叫卖，10 人“合车”，刘先生两天内分几次支付了 11 万元。主播称，石头太重不便快递，而且是 10 个人合买的，可以放在店里以 150 万-200 万元的价格寄售，卖掉后大家分成。几个月之后，焦急的刘先生询问售卖情况，主播表示，很多客户来看，但是石头毕竟没有切开，客户觉得风险比较大，如果切开的话，价值可能暴涨到上千万。几天后，主播又来劝说，其他九个买家都同意切开，游说刘先生同意切开。在主播的不断催促下，刘先生只好点击同意。接着主播称切割结果不如预期，这块毛料切垮了。“赚的时候是让你几百上千的赚，尝尝甜头，但是当你投入大额资金的时候，他们会让你一次性亏掉，让你血本无归。”

在付款下单后，客服私信，发送如下一段话：您所购买的翡翠原石一旦经过开窗/扒皮/切割/磨皮后，影响二次销售，故不支持退货退款。消费者只有发送“同意”二字，主播才会现场切割或开窗，但一经处理，成为了所谓的定制商品，就不能退货。店铺客服称，对于切垮的石头，除了收货或者授权商家丢弃，这些切垮的原石还可以寄售。当刘先生问起寄售情况时，客服便以“市场行情不好，商家比较谨慎”为由敷衍拖延时间。刘先生陆陆续续收到了商家邮寄的十几块原石。“我拿这些料



投诉实录

“原石直播”
套路太深
有人两个月
“赔”光40万

去找懂行的朋友问，都是几十元一公斤的翡翠原石‘公斤料’，根本不值钱。”刘先生表示。

多年维权 困难重重

居住在上海的李大爷也有同样的遭遇。2022 年初的一个深夜，他进入到某平台一个卖翡翠的直播间，当天，他脑袋一热，以 9000 元的价格购买了一只“价值 10 万元”的翡翠手镯。第二天，便有主播加其微信。主播告诉他，他买的这只手镯已经涨了，有买家愿意出更高的价钱买。不仅将 9000 元退还给了他，还给他直接转账 2000 元。第二天，他再次进入该直播间，又赚了 2000 元。此后，李大爷不断在直播间下单购买原石，加上找亲朋好友借的十多万元，一共投入三十多万元。1.8 万元、2 万元、5 万元……一次次付款，却没有一次开到好料。

“此后主播不停地打电话给我，说我亏了那么多，一定让我回本。”直播间内，主播还激情喊话，“这次一定让李哥回本”“从此走上富豪人生”……更让李大爷受刺激的是，有一次他犹豫未参与，一个“买家”

出了 1 万元“合车”购买一块原石，主播现场就给他“分红”了 50 万元。主播亢奋的话语，开出好料时主播当场转账的豪爽，让急于回本的他再次沉沦。“后来才知道，这些分红的转账截图是软件生成的。他们还说可以付一些加工费，每次大约 300-500 元，将毛料做成珠串和牌子，我陆陆续续支付了近万元的加工费。但他们寄过来的东西，我去市面上找行家详细了解过，就是价值几十元的便宜货。”

在近两年时间里，为追讨损失，刘先生等人不断维权、投诉。他们向网络平台方投诉，平台方表示无法退款，其理由为“经过与商家核实，原石商品在经过授权开窗、切割等操作后，影响二次销售无法支持退款”，建议他们向直播间所在地投诉或者报警。因店铺销售方注册地在云南瑞丽，刘先生等又辗转向瑞丽市市场监督管理局、消费者平台等投诉，但均未挽回损失。

记者了解到，投诉后，几个涉事直播间均已停播，但刘先生怀疑这些商家换了店铺还在平台上继续直播。

“这两年，凡是能试的方法，我都试过。”经反复申诉，在多方努力下，刘先生等人追回了部分损失，但仍有大部分损失没有追回。“能拿回部分还算

幸运的，我们有一个几百人的翡翠维权大群，群里很多人一分钱都没退回来，甚至家破人亡。”刘先生表示。

据了解，文中当事人已签订了含有“保密条款”的退款协议，出于投诉人利益保护的考虑，文章对于双方当事人进行化名并对部分细节进行了处理。

“切涨”“切垮”主播说了算

记者发现，在黑猫投诉平台，有多条关于“原石直播”的投诉，内容大多是质疑直播间有托，以有好料子为由，诱导消费者私下转账“赌石”等。记者近日进入到一个淘宝的翡翠直播间，主播正在拿着手电筒分析一块“露了绿”的石头。刚进去，该主播便在众多观众中便喊了记者的网名，吆喝记者“一起上车发财”。随后，他竟然拿出一张标签纸，将记者的网名、价格 100 元、日期写上，叫记者领取新人福利。数名在评论区活跃的“老粉”附和着称“这个价格捡到了，丑石出奇迹”。除淘宝外，记者在一些网络平台的直播间里，也有客服要求添加微信“送福利”的情况。另外，记者发现，为了逃避监管，部分主播还会引导观众添加微信，拉到小程序里的专属直播间“上车”。

记者了解到，国家层面对于玉石网络销售的管理力度正在不断加强，此前，多地公安部门对此类直播间骗局进行过打击。2023 年 7 月，湖北武昌警方在云南瑞丽打掉一“翡翠原石”诈骗团伙。经查，该团伙通过开设直播间进行翡翠原石售卖，通过主播现场直播，同时安排水军配合炒作，用几十元一公斤的翡翠原石“公斤料”，通过贴皮、喷漆、打灯光等手段，冒充价值几万至几十万元不等的上等翡翠原石，引诱受害人以远高于原石本身价格购买。

通过该团伙头目的交代，开设网络直播间引诱他人“赌石”的真相浮出水面。直播时，原石的“切涨”或“切垮”全由主播说了算，而主播一般先用一些小料跟受害人说“切涨”，受害人一旦投入大额资金再次购买，主播就会说“切垮”了，钱亏了。当受害人很犹豫或觉得价格过高，主播就会让助理冒充直播间的其他买家，主动提出一起“合车”，实际上只有受害人出钱。

律师说法

德恒上海律师事务所银文律师表示，赌石的风险非常高，翡翠也会因光线、镜头等原因与肉眼观察相比呈现不一致的状态，且翡翠没有标准价值，只要不是售卖注胶、酸洗的假货，因种水、颜色或瑕疵等问题产生纠纷的，商家都有很大的抗辩空间，维权难度相应更大。因此，不

建议消费者参加直播赌石。同时，建议消费者注意保留购物凭证、交易记录等相关证据，以便在出现纠纷时能够证明自己的权益。

银文律师表示，从法律层面来看，网络平台在“赌石直播”中应当承担起重要的监管责任。首先，平台应当对入驻的翡翠店铺进行严格的

审核，尽量确保其具有合法的经营资质和良好的信誉。其次，因为翡翠辨识要求具备专业知识，平台可以选择对直播内容进行实时监控，防止出现虚假宣传或欺骗、误导消费者的行为。平台可以选择配备具有专业知识的监管人员对直播内容进行监控，一旦发现违规行为，应当及时采取措施予以制

止和处罚。此外，平台还应当建立完善的消费者投诉和维权机制。在“赌石直播”中，由于商品的价值较高，一旦出现纠纷，消费者往往面临维权难的问题。平台应当设立专门的投诉渠道，对消费者的投诉及时受理和处理；通过建立黑名单制度，将违规商家列入黑名单，限制其再次入驻平台。同时，平台还应当积极配合相关部门的调查和执法，提供必要的证据和信息，共同维护市场秩序和消费者权益。

商家抗辩空间大 消费者维权难度不小