



共筑诚信之基,助力维权之路

青岛晚报掌控全媒体3·15维权专题行动全面启动

本报2月21日讯 1月23日,中国消费者协会确定2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”,持续优化消费环境、提振消费信心。为切实保护消费者权益,在“3·15”消费者权益日即将到来之际,青岛晚报掌控全媒体全面启动“共筑诚信 激活消费”3·15维权专题行动,以诚信和品牌为引领,提振消费信心、激发消费潜力、推动消费提质升级,共同营造一个诚信、公正、公平的消费环境。

为了更好地帮消费者解决后顾之忧,让消费者敢消费,从现在开始,面向广大消费者进行消费维权线索征集,诚挚邀请消费者们积极提供侵害消费者权益的线索,共同揭露和打击不法行为,为消费者权益保护贡献一份力量。

在征集线索的过程中,青岛晚报掌控全媒体将密切关注各类侵害消费者权益的问题,并及时进行曝光和追踪报道,通过报纸、网络、移动端、微信、视频等多种形式,将维权行动的声音传遍每一个角落,形成全社会共同关注消费者权益的良好氛围。维权热线:82860085,82933112。

为了协同共治优化消费环境,助消费者增强获得感,让消费者愿消费,青岛晚报掌控全媒体发起“消费体验官”征集令,邀请广大消费者加入“消费体验官”队伍,我们将在每次消费体验活动中,邀请一位体验官,跟随记者一同参观体验,如新品试用、服务测评、企业实地考察等,获得与专家、企业代表面对面交流的机会,代表消费者提出合理

建议。无论你是普通消费者还是消费达人,诚挚邀请你的加入,征集热线:82860085,82933112。

本次行动由青岛晚报掌控传媒旗下青网、掌上青岛APP联合发起,充分利用报纸、网络、移动客户端、微博、微信、短视频平台等全媒体资源,形成强大的宣传合力,为广大消费者提供一个维权发声、了解权益保护知识的平台。此外,还将邀请相关部门的专家和律师,为消费者提供专业的维权指导和建议,帮助他们更好地维护自身权益。

共筑诚信之基,助力维权之路。让每一个消费者都能在公平、诚信的消费环境中享受到应有的权益和尊重。青岛晚报掌控全媒体3·15维权,我们一直在行动!

(本报记者)



涉事的广西黑青
冒充塔青手串。

一条手串揭开和田玉直播乱象

业内人士:想打和田玉的假,难!

直播带货已经重构了和田玉销售的商业模式。没有直播带货前,在青岛想买和田玉只能选择实体店,标价虚高、看人下菜碟、款式单一等影响购买体验。近年来网络直播兴起,和田玉商家用一台手机把和田玉卖向全国消费者,提高了和田玉交易效率,同时也将“国玉”打下神坛。最能打动消费者的是“低价”,“9块9包邮”的直播间不在少数;也有不少“反套路”直播间,标高价讲故事卖低端货。近日,市民李先生拨打晚报新闻热线82860085,向记者讲述了在直播间购买和田玉手串“被套路”的经历。

讲述 直播间花高价买低端货

李先生是和田玉爱好者,早在2018年通过某平台直播接触到和田玉,并不了解玉石知识,自学成为一名玉友。“和田玉以‘白’为贵,我一直关注白玉,其他色系关注不多。上个月,偶尔刷到一家墨玉直播间,在线人数少,产品价格高,随便一件都要大几千,连续关注了几天,觉得挺靠谱,就以8800元的价格买了一条‘塔青’手串。”李先生告诉记者,手串商家开价2万元,他砍价砍到8800元,收到货后再“砍一刀”,最终以7000元成交。“现在看来,这就是套路,开高价,等着玉友砍,玉友敢出价,商家就敢上车。其实,就是‘给钱就卖’。”李先生表示。

收到货后,有NGTC(国检)检测证书,上手体验细度、油润度都很不错,李先生以为买到了真塔青,开心不已。然而半个月后李先生偶然刷到另外一间直播间,主播介绍到不少商家用广西产的高端黑青冒充新疆塔青,他便以1200元的价格买了一条广西黑青手串回来对比,果真这两条手串打灯看结构细度和上手油润度表现基本一致,李先生意识到被套路了。

李先生找到商家理论,商家表示支持复检,不是和田玉假一赔三。李先生找到平台客服介入,问题也没有解决。因为已经过了7天无理由退货时限,而且无法从产品倒推产地,举证商家虚假宣传、以次充好卖假货。



采访 和田玉直播市场有多乱

记者联系到抖音平台网红和田玉博主刘先生,他表示:“和田玉市场历来如此,直播把和田玉从产地和集散地呈现给全国消费者,方便购买,同时也让更多玉石爱好者体验到‘一月不开张,开张吃一月’被割韭菜的‘酸爽’。”

“2020年和田玉国标修改为透闪石含量为95%以上的玉石即可认定为和田玉。这是引导广大玉友树立新的‘和田玉观’,以品质论玉,而不是以产地论玉。”刘先生告诉记者,不少商家抓住和田玉泛化的概念,同时也抓住消费者的心理,“说到和田玉肯定产自新疆的好,好玉出昆仑嘛。有的商家便把广西、贵州、韩国等地的品质上乘的和田玉当作新疆知名矿口料卖。在和田玉体系中,广西料、贵州料处在低端,假货直播间也主要以卖这些玉料产品为主。”刘先生表示。

中国人爱玉是感性的,但是这种类似文化图腾的感性是无法写到纸面上的,能白纸黑字写明的就是化学成分,然而低端的和田玉成分也是达标的。“商家在直播间卖的是和田玉,但是品质和价格的对应关系,不属于监管范围,由消费者自行鉴别。”刘先生表示,行业特点使得一类人特别容易成为“韭菜”,那就是新手。有玉石从业者在直播间公开表示,玉石行业赚的就是新手

的钱。新手对品质与价格的对应关系没有合理的认识,往往陷入“卖家说啥就是啥”的泥潭。“新手的成长是需要交学费的,李先生的这条手串就是学费。然而,如果以品质论玉,细度、油性到位,李先生也不亏。”刘先生表示,李先生需要打开的心结,在于本钱几百块的货,被自己以高出十几倍的价格买到,购物体验太“酸爽”。

和田玉有没有定价准则呢?刘先生表示:“玉商从购买原石到加工成成品,这批货是有本钱的。在售卖过程中,先卖货头,这部分货品质高好卖,溢价也高。尾货往往赔钱卖。如果玉商到直播间卖货,开价要比线下高很多,直播间的成交价必须包含平台和直播间的扣点,直播间的扣点至少10%。总体来说,黄金有价玉无价,玉石成交价看买卖双方博弈。”

追问 打和田玉的假有多难

2023年9月,消费者在李佳琦直播间以500多元价格买到和田玉项链,收到货去国家珠宝玉石监督检测中心复检,被告知碳酸盐含量太高,无法出具和田玉鉴定证书。之后打假人王海连发多条打假视频。10月李佳琦直播间所售和田玉品牌方发声明表示,王海打假视频误导消费者,并出具相关证据。双方主要争议为所售和田玉透闪石含量是否超过95%,即是否符合2020年版国标对和田玉的定义。该事件至今没有定论。

有业内人士评论,和田玉检测证书已成为无良商家的防火墙,只要有正规和田玉检测证书,消费者想要“打假”,基本很难成功。就和田玉的产地而言,就算商家撒谎了,又有什么办法证明呢?

山东创凡律师事务所主任王琎表示:“根据消费者权益保护法第八条,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。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、主要成份、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。消费者购买到以次充好的玉石有权要求卖家退款并赔偿损失。但实际操作起来受限于目前玉石的鉴定水平。据了解,目前没有玉石鉴定机构可以鉴定产地。”

“珠宝玉石是一个专业知识相对密集的领域,商家侵犯消费者权益主要手段依托于专业知识的不对称。此类产品选择网购时,应尽量选择有规范保障的平台和信誉度好的商家。切莫因低价、折扣冲动消费。同时保存好相关发票、鉴定结果等证据,一旦买到假货,利用法律武器维护合法权益。”王琎表示。

建议 新手玩玉需谨慎

刘先生表示:“神仙难断寸玉,无论哪个段位的消费者,千万别碰山料原石。品质好的原石,在矿区已经被收走,流入到直播间的经过不知道多少手,而且通过手机镜头根本无法判断玉石品质,基本上切一块赔一块。”

“好玉的标准是细、油、润、老熟。新手玩玉,多看少买,线下有玉石会展,现场多上手体验。线上买玉利用好7天无理由退货条款。买玉切记买精不买粗,宁肯花大价钱买一件,也不花小价钱买一堆。”刘先生建议道。

在崂山区一处商场经营实体玉器店的吴先生表示:“从业7年多,青岛买玉的多是40岁以上,经历过买金、买翡翠,喜欢传统文化的群体。据了解新疆塔青矿已封矿多年,目前市面很少,一条正宗塔青手串要好几万。玉石都有行情价,一件货低于行情价太多肯定有问题。虽然现在直播间大行其道,抢了不少线下流量。但卖真货的直播间和实体店的价格其实相差不大。实体店仍是新手买玉的上佳选择。”

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 雷林