

澎湃新闻记者 李思文 实习生 叶凯文 梁杏 孔雨婷

“我当时听店员说不到28克，后来一称只有26.5克，一算每克黄金售价居然达到了742元。”

近日，有消费者向澎湃新闻质量观投诉平台反映，自己在中国黄金某门店购买金饰，在店员的推荐下购买了“一口价黄金饰品”。该饰品标签上未标注黄金克重，店员称重后只报了一个“大概克重”。消费者购买后才意识到克重不符，看似优惠购买的金饰，实际克重价格远高于当日金价。

澎湃新闻了解到，“一口价黄金饰品”（又称“按件计价”）已被不少消费者投诉或发文称“被坑”。相比于黄金传统按克出售的方式，“一口价黄金”在销售中未告知黄金克重，同时用折扣、置换优惠等方式宣传，导致消费者购买后才发现高价买了低克重的黄金。

澎湃新闻走访了成都、广州两地市面上多家品牌金店，大多数金店在售卖“一口价黄金饰品”时未在标签上标注克重，或者将克重隐藏在标签内部。即使询问店员克重，对方也不明确告知。经澎湃新闻计算，有的“一口价黄金饰品”称重后按克计算每克价达1000余元，是当日金价的一倍。

对此，有律师认为，黄金属于特殊商品，其克重是重要交易因素，也是消费者在购买金饰时较为关心的问题。商家不能因为消费者未询问“克重”，就不尽告知义务，甚至刻意隐瞒。如商家未履行告知义务，则可能涉嫌侵犯消费者的选择权、公平交易权。

记者走访多家金店，“一口价黄金”标签上均未标注黄金克重。

实测多家品牌金店：大多未标注克重

澎湃新闻网上搜索发现，不少消费者爆料“购买一口价黄金被坑”，称在购买时不标注具体克重，并以“折扣力度大”“以旧换新”“免工费”等销售口径吸引消费者。

针对上述情况，澎湃新闻前往某商场走访了多家品牌金店。其中大多数金店的“一口价”黄金未在产品标签上标注克重，标签上仅显示价格。还有部分金店将克重标注在标签内，需要打开透明标签袋，取开标签才能看到克重。

而店员在介绍“一口价黄金”时，均未主动告知消费者黄金的克重，而着重介绍饰品的工艺和折扣力度。在记者询问黄金克重时，有金店店员表示，这个产品是按照

标价出售，没有标注黄金克重，还有的店员会给出模糊回答，如两克、十克等。

除去宣传“一口价黄金”所使用的高工艺，部分店员还会着重向消费者宣传一口价黄金饰品的优售后、高保值，“现在购买是满1000减200，但置换的时候是按照原价置换，非常划算，没有任何折旧费、工艺费”。

虽然看似“实惠”，购买时折扣力度也大，但“一口价黄金”实际折算成克重，售价远超当日金价。如某品牌金店在售的一款“一口价黄金手镯”，经店员称重约10克，但该产品折扣价为10987元，按照克重计算，每克售价达到了1000余元，而当日金价为每克498元。

无论是高工艺还是优于其他品类的保值性，澎湃新闻调查发现，市面上的“一口价黄金”均存在未在明显处标注克重、销售人员未口头告知克重的情况。

律师：隐瞒克重涉嫌侵犯消费者权益

金店在出售“一口价黄金”时，如果没有标注、告知消费者克重，是否合理合法？

上海锦天城律师事务所律师窦贤尚向澎湃新闻分析称，黄金饰品的价格不仅包含黄金价格，还包括工艺费用，商家以“一口价”的方式进行明码标价并无不当。但黄金属于特殊商品，其克重是重要交易因素，也是消费者在购买金饰时较为关心的问题。

按照《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。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。如商家未告知黄金饰品的真实情况，则商家可能涉嫌侵犯消费者知情权。

《消费者权益保护法》第九条也有规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

因此，窦贤尚表示，商家不能因为消费者未询问“克重”，就不尽告知义务，甚至刻意隐瞒。如商家未履行告知义务，则可能涉嫌侵犯消费者的选择权。

此外，《消费者权益保护法》第十条有规定，消费者享有公平交易的权利。消费者

在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。如商家黄金饰品并非足金或克重不足，消费者并不知情，则商家可能涉嫌侵犯消费者的公平交易权。

窦贤尚建议，消费者在购买贵重黄金饰品时，应仔细查看了解产品详细信息，留存交易记录，一旦发生争议，积极与商家协商退款退换货，协商不成的，可向当地消费者协会或者向当地市场监督管理部门投诉，甚至提起诉讼。

澎湃新闻记者注意到，在网络上已经有不少消费者发布“一口价黄金维权成功”的分享，此前也有地方市场监管部门介入，因金店在售卖“一口价黄金”时未告知黄金克重等信息，认定金店侵犯了消费者的知情权和公平交易权，最终助消费者换回了克重等值的黄金饰品。

针对金女士的情况，4月14日，澎湃新闻记者致电金女士购买黄金的中国黄金店铺，相关工作人员表示，不存在故意隐瞒克重的情况。她称，“一口价黄金饰品”标签上都标注了黄金克重，但该克重标注在反面，或许消费者没有看到。

对于为何“一口价黄金饰品”看似有折扣，实际上却比按克计价的饰品贵那么多？该工作人员称，“一口价黄金饰品”的工艺上会更加精细，“实际上金价都是一样的，贵的部分都是工艺，两种产品的工艺确实不同”。她表示，“一口价黄金饰品”更适合年轻人，款式新颖、工艺精细，且在使用一段时间后可以以购买时的原价以旧换新。

该工作人员告诉澎湃新闻，目前已经和金女士沟通协商解决了问题，具体解决方案不方便透露。金女士也向澎湃新闻证实，已经协商一致。

来源：澎湃新闻