

315

追踪到底 3·15云投诉主题报道

直播间光鲜的翡翠到手“见光死”

资深珠宝从业者：建议消费者尽量去线下品牌专营店购买

灯光下，翡翠板料发出诱人的色泽，主播热情高涨地直呼“买到就是赚到”。然而，消费者拿到手的翡翠制品却有众多瑕疵，商家还以定制为由不予退换。这是很多翡翠爱好者经历过的闹心事，花钱交了学费，买了教训。

今年“3·15”，华西都市报、封面新闻关注翡翠行业这些“坑”，追问翡翠毛货定制不退换到底合不合理。

消费者投诉 1000多元买了个瑕疵手镯

去年央视“3·15晚会”曝光了翡翠直播间招用演员与“货主”剧本式卖货的销售方式。时隔一年，曝光后的翡翠直播间依然在直播卖货。记者浏览多个平台的直播间发现，多数直播间依然采用演员的套路，主播吹嘘与弹幕水军互动，让卖货氛围高涨，诱人下单。四川广元的凌女士就上了套。

3个月前，凌女士在一个卖翡翠手镯的直播间看到了一款心仪的原材料。原材料即翡翠板料，画好了圈口后供买家挑选。凌女士听主播介绍，该材料性价比极高，“价格低于同行”“买到就是赚到”。这些话术让凌女士心动了，她花1000多元买下这块原材料，选择定制手镯。

凌女士购买的是翡翠毛货，即半成品，要经过打磨抛光后制作成成品发货。

几天后，凌女士收到了定制手镯，却发现是个瑕疵品，“有裂纹，主播却给我说是纹路，两个差别很大，当时我就申请了退款。”凌女士在直播时有录屏，几经申诉后，商家给她退了款。

时隔一段时间后，凌女士打算购买一个品质好点的手镯。“也是同样的销售方式，灯光加主播话术，我买了一个5000多元的原材料。”凌女士说，收到货后，她发现实物与宣传的差距较大，“找了懂行的朋友看，说最多1000多元。”她当即申请退货，但被商家以“定制产品不退不换”为由拒绝。最后几经交涉，对方在扣除1500元后才同意退款。

凌女士认为，商家隐瞒了商品的真实质量，通过吹嘘和夸大的手段售卖，有虚假宣传的嫌疑。

卖家拒绝退货 称图片与实物有差异很正常

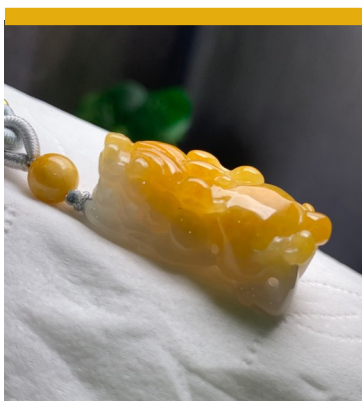
记者翻看多个社交平台，都有关于翡翠毛货定制的吐槽，很多人称“买毛货就是交学费”。

成都的李女士也给记者讲述了她的糟心经历。此前，她在直播间看上一块翡翠挂件毛货，“货主”不停地说着防漏、亏本促销等话语，下面的弹幕不停地说“要”，“纯粹是在‘抢购’”。

李女士抢到一件600多元的挂件毛货后，当即找客服拍了照片确认货品，“照片上看着很好看，光鲜亮丽，翡翠细腻温润，我就确认购



凌女士购买的翡翠手镯有裂纹。



商家提供的翡翠首饰照片光鲜亮丽。



李女士拿到手的翡翠首饰颜色暗沉。

买了。”几天后，李女士收到的翡翠挂件实物让她大跌眼镜：这和直播间哪儿是同一件翡翠？颜色暗沉，底子也粗。

李女士找到客服要求退货，却被客服以“告知过毛货不退换”为由拒绝。“不退换也要看质量啊，这种东西买来就不想要了。”给了差评后，李女士收到商家的协商请求，表示图片与实物有差异很正常，愿意补偿几十块给李女士，但要求删除评论。李女士拒绝了，她说：“几百块的损失，几十块怎么弥补？而且我也想通过差评给其他消费者提个醒。”

资深从业者 低价买到瑕疵产品维权困难

成都一位资深珠宝从业者刘

女士对目前翡翠直播间的现状十分了解，她表示，所谓毛货属于“定制商品”并不是行业内公认的规则，在直播间购买商品到手后存在较大差异的情况也经常发生。“主播会通过调试灯光、角度等方式，让货品看起来更好看。由于消费者并不是专业买家，也就看不出翡翠上的裂纹或者其他瑕疵。”

刘女士说，虽然直播间的翡翠毛货与线下渠道相比确实更便宜，但产品质量不受保障。“比如线下店里进价需要1000多元的东西，直播间里只需要500元，这对消费者的吸引力很强。”

刘女士提醒消费者不要觉得价格低就能“捡漏”，低价买到瑕疵产品，维权困难。她建议消费者尽量去线下品牌专营店购买珠宝类商品，“毕竟不是购买几百块钱的快消品，翡翠珠宝等饰品金额动辄上万元。如果确实想通过线上渠道购买，应选择具有线下专营店的直播间进行选购。”

律师说法

“告知过毛货不退换” 不能作为免责事由

成都市律师协会规则制定与指导委员会秘书长汪扬认为，直播间产品与实物差距过大，消费者可以此为由解除合同、退货退款。依据《消费者权益保护法》第8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。”因此，经营者应当对产品的外观、性能、质地、成色、样式等如实陈述，如果样品与实物存在显著差异，商家应于宣传时进行如实陈述，而不能以“告知过毛货不退换”这类表述作为其免责事由。

汪扬说，已经显著提示产品为定制类产品、不退货退款的，也要评估产品瑕疵是否达到影响订购目的的情况，如达到该标准的，也可以适用合同目的不能实现、可以退货退款这一法律规定。

另外，在直播宣传过程中，如主播或者商家对商品进行虚假陈述，则可能构成消费欺诈，工商行政管理部门或者其他有关行政部门可责令其改正，同时可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

汪扬提醒，消费者通过直播方式购买产品的，一定要注意核实卖方的售前产品描述、质量保证、售后保障、退货换货的条件及范围等，购买时要留存好直播录像、发货与签收记录、聊天记录等证据。出现问题第一时间与卖方协商，如协商不成，可以申请平台介入或寻求市场监管部门、消费者权益保护委员会的帮助，必要时可以通过司法手段维护自身的合法权益。

华西都市报-封面新闻记者 田之路
实习生 韦杰

知冷暖

成都市区天气情况

今日



8-11℃

阴
偏北风1-2级

明日



9-18℃

阴
偏北风1-2级

省内主要城市今明两日天气

城市	天气	温度	天气	温度
马尔康	小雨	0-9℃	小雨转雨夹雪	0-8℃
康定	小雨转雨夹雪	-2-7℃	小雨转中雪	-4-2℃
西昌	晴转小雨	7-23℃	小雨转阴	7-17℃
攀枝花	晴	12-27℃	多云转阴	12-23℃
广元	阴	5-14℃	阴	7-18℃
绵阳	阴	7-12℃	多云转阴	8-17℃
遂宁	阴	7-11℃	阴	7-16℃
德阳	阴	7-12℃	多云转阴	8-18℃
雅安	阴转小雨	6-11℃	小雨转阴	9-17℃
乐山	阴	9-11℃	小雨转阴	9-18℃
眉山	阴	7-11℃	多云转阴	8-18℃
资阳	阴	7-11℃	多云转阴	9-18℃
内江	阴	8-11℃	多云转阴	9-16℃
自贡	阴	8-11℃	多云转阴	9-17℃
宜宾	小雨	7-11℃	小雨转多云	8-17℃
泸州	小雨	7-10℃	小雨转多云	8-15℃
南充	阴	6-10℃	多云转阴	7-16℃
广安	阴	7-12℃	多云转阴	8-17℃
巴中	阴	5-11℃	多云转阴	7-16℃
达州	阴	7-10℃	多云转阴	9-15℃

同呼吸

22日空气质量

成都(17时)

AQI指数 35 空气质量:优

23日空气质量预报

成都主城区

AQI指数 30-70

空气质量等级:优或良

成都平原部分城市为优或良;

川南部分及川东北部分城市为优或良;

盆地其余城市为优或良;

攀西地区和川西高原大部城市为优或良;

全省首要污染物以PM2.5为主。

(数据来源:各地生态环境部门官网)

特别提示

“3·15云投诉”开启医疗专线 共同揭露行业乱象

医疗行业是我们日常生活中不可或缺的一环，行业内若存在违法违规、侵害消费者权益等现象，将会造成严重社会危害。即日起，在封面新闻、华西都市报“追踪到底·315云投诉主题报道”进行同时，同步开启医疗专线，并开通投诉专线邮箱，静待广大消费者为自己的权益发声。

同时，在“3·15”国际消费者权益日来临之际，封面新闻“封面天天见&健康正前方”栏目将重点关注医疗领域行业乱象等，为你的权益“追踪到底”。

健康正前方
投诉专线邮箱：
yuntousu@yeah.net

扫码进入
3·15云投诉

