

有事您说

热线:83322899

买个戒指宝石老掉“换不起”

珠宝首饰“三包”空白,尚无规可依

价格不菲、璀璨夺目的珠宝首饰、贵金属饰品,越来越成为消费者青睐的大众消费品。但同时,购买之后出现了问题,却因国家目前尚未出台针对金银珠宝类商品的“三包”规定,遭遇维权困难。近日,市民赵女士便遇到了这样一件烦心事。

►珠宝店店面。

文/片 记者 王帅
通讯员 黄新卉



订婚戒指宝石老掉“换不起”

原本打算在4月初订婚的赵女士,提前一个月购买了一款镶嵌有红宝石的黄金戒指,总共花费1920元。购买后,赵女士非常喜爱,并特别珍惜,在佩戴一次后便收在了戒指盒中。转眼到了4月,赵女士在订婚前夕却发现戒指上的红宝石掉了下来。

“幸亏是放在盒子里了,我还琢磨,要是拿出来戴了,说不

定掉在哪儿我就找不到了。”赵女士告诉记者,她在4月2日找到了店家进行交涉,最终店家同意为她免费更换同样类型的宝石戒指,但需补足差价金额45元。

到了4月6日,赵女士发现,新戒指的宝石再次松动掉落。赵女士说,第二次佩戴的时候,特别担心再出现宝石掉落,经常频繁地看戒指,可没想到真的发生

了。为绝后患,赵女士又找到店家,希望更换成不镶嵌宝石的黄金戒指,但遭到店员的拒绝。

店员告诉她,黄金质地比较软,本来就容易发生变形,除非黄金达不到承诺的含金量属于质量问题,其他都不是戒指本身的质量问题,而第一次调换是考虑到赵女士即将订婚,特别照顾给更换了其他戒指,但第二次再

出现这种状况,又超出了三天的退换期,无法进行退换,只提供维修。

如此遭遇让赵女士懊恼不已,她完全不认同店家的说法,认为宝石镶嵌不牢靠属于戒指的质量问题,短期内两次出现相同的问题,店家却不给退换,自己无法接受。“万一宝石掉了没找到,我换都换不起了。”

部门调解店家只换同克戒指

赵女士觉得,珠宝首饰不同于普通的商品,不但珍贵,而且融入了很多个人的感情,谁都希望这些信物能够恒久长远,但频繁出现问题让这种愿望成为奢望。

记者以维修首饰的消费者

身份走访发现,许多珠宝店都依据自己公司的规定来做售后服务,没有统一的标准规范。在一些规模较大的连锁品牌店,可以凭借购物小票以及相关凭证,得到终身免费维修的服务,而规模较小的珠宝店,则

一般规定保修期限,逾期就需要付维修手工费,低则几十元,高则二三百元。

赵女士在拨打消费投诉热线后,章丘市市场监督管理局明水所的工作人员进行了调解。最终,店家同意,为赵女士

更换黄金戒指,但必须是与宝石戒指同等克数的。也就是说,赵女士购买的总重4克多的宝石戒指,按照目前的每克309元的黄金价格,只能更换为总价将近1300元的黄金戒指。

“三包”空白消费维权无规可依

记者了解到,除了赵女士的投诉案例,消费者在购买黄金首饰时,还碰到过因首饰出现质量问题要求退货,但商家以黄金时价退款出现的退款差价纠纷,在处理消费者投诉时便表示,按照实时价格赔偿是珠宝行业行规。

明水市场监管所的工作人员介绍,由于目前国家未出台与

珠宝、贵金属首饰相配套的售后服务法规,执法人员在处理投诉时也只能以协商、调解为主,暂时没有相应的法规作为处罚依据,章丘的珠宝、贵金属经营者也主要以厂家或品牌的规定为准执行,各自的标准参差不齐。

据专业人士透露,商家不同意为消费者退换同等金额的黄

金戒指,可能还考虑到宝石类的销售利润远高于黄金类销售利润,这样,因无权威性规定的制约,商家可以自由处理的空间相对较大。

本报公益律师张法水表示,金银珠宝是特殊的穿戴类商品,出现损坏后,很难判定是消费者的人为过失所致,还是其本身存

在质量问题。在出现这类投诉时,商家在确定首饰损坏的引起原因时,还应按照公平公正的原则进行处理。同时,消费者应选取信誉良好的大型商场、品牌专卖店购买,索要相关票证,并注意保存售后服务的承诺证据,为维权提供依据。

40家企业签

监测数据承诺书

本报4月20日讯(记者 石剑芳 通讯员 于茂兴)

16日,章丘市环保局召开企业污染源自动监测与专项整治会议,全市已经安装环境在线监控设备的40余家企业在会上签署自动监测设备监测数据真实有效承诺书。同时环保部门在3月份到5月份开展污染源自动监测专项整治工作,重点整顿自动监测设备的参数修改和模拟软件等功能的造假现象。

之前检查中,环保部门工作人员发现有些企业存在干扰污染源自动监控系统正常运行的现象,包括存储或数据处理程序参数随意修改、删除;对污染源自动监控设施传输设备进行破坏、外部干扰,影响自动监控数据(信号)正常输出、传输。

据相关工作人员介绍,设备生产商也需签署承诺书,保证自动监测设备技术性能保障,保证不协助任何单位或个人干扰设备正常运行。自动监测设备主要检测相关企业污水、废水排放的动态数据,各企业的监测数据会定时上传到环保部门。生产企业每日的排放量不能超过规定值,监测数据一旦出现异常环保部门会立即到该企业落实异常原因。

据了解,对检查中发现的污染源自动监控设施不正常运行等环境违法行为,环保部门要依照有关环保法律法规的规定,一律给予行政处罚;对以各种方式损毁、干扰污染源自动监控设施正常运行的,按照环境保护部《污染源自动监控设施现场检查办法》(环境保护部令第19号)第二十六条之规定,制作涉嫌环境污染犯罪案件移送书,连同案件相关材料,证据一并移送公安部门立案侦查。

同时,公安部门将对环保部门移交或在整治行动中发现的盗窃、损毁、干扰污染源自动监控设施等违法犯罪案件,符合立案条件的,及时立案,开展案件侦破工作。对违反《治安管理处罚法》的,给予治安处罚;对涉嫌犯罪的,追究刑事责任。对大案要案,公安、环保部门联合组成专案组,集中攻坚,确保案件快侦快破。

工业二路南段啥时候安路灯?

住建委:资金到位后立即施工

本报4月20日讯(记者 石剑芳) 近日,家住山周庄村的周女士反映,山东财经大学明水校区西门向南一直未安装路灯,附近的村民和高校学生走夜路十分不便。章丘市住建委表示,该路段安路灯已经立项,资金到位后立即施工。

“一到晚上从山东财经大学明水校区向南一片漆黑,如果不是手机屏亮着,有些时候都看不清对面有人。一些晚上骑自行车的大学生经常因为看不清路上行人,把其他学生蹭倒的情况。”市民周女士说,除了没有路灯,路面不平整也是

市民出行的一大困扰。

记者看到该路段长约1公里,来往人流以大学生为主,从山东财经大学西门向南约二百米的位置有一家工厂,该路段天黑后没有任何亮光,来来往往的大学生都是打着手机上的手电筒照明通过。同时,该路段来往的车辆都是大型卡车,经过该路段时也不会减速。

据了解,该路段有三所高校,约有3万人。在该路段还有一条商贸街,学生经常到这条街上购买生活用品或聚会。“那条路是我们到商贸街的必经之

路,现在天气越来越热,男生喜欢晚上和同学一起吃烧烤,但因为晚上太黑了,所以大家每次出门都很不方便。”

住建委相关工作人员表示,周女士反映的路段是工业二路南延路段,之前因为该路段产权不明晰所以一直未安装路灯。现在,该路段在去年年底刚划为工业二路。住建委前期也接到过多位市民的电话,所以在2015年工作计划中该工程已经立项。目前,相关的预算已经做完,资金到位后,住建委会立即招标投入建设。



晚上8点左右工业二路上有无路灯的对比。 本报记者 石剑芳 摄