

文章来源：中国消费者，版权归原作者，如有侵权，联系删除,转载请注明出处，特此鸣谢！

“换购政策不明晰” “产品质量问题难鉴定” “克重被刻意隐瞒” .....不少消费者投诉称购买“一口价”黄金首饰时被“套路”了。

投诉者王某在老庙黄金支付3300元购买了一条“一口价”足金项链。在购买过程中王某多次询问柜台工作人员该项链的克重，均被刻意隐瞒，诱导称该“一口价”足金项链因工艺独特所以不按照克重售卖，且单克价格仅比按克售卖的黄金略贵一点。

除此之外，王某称上述柜台工作人员明确告知其该足金项链可以免费按照克重兑换其他黄金饰品，仅支付手工费即可。后王某发现该“一口价”足金项链的重量仅有3克，折合单价竟高达1100元/克，且兑换其他克重黄金饰品时需支付30%的折旧费。这与此前老庙黄金柜台工作人员承诺的“免费换新”不符。

同时，王某发现该“一口价”足金项链的质保单上虽写明了换新需支付30%的手工费，但对此王某并不知情且未在质保单上签字确认。王某随即申请退货退款却被拒绝。



( 消费者供图 )

在购物的过程中，褚某称柜台工作人员刻意隐瞒“一口价”吊坠的实际克重，且该吊坠的标签上也只有标价并无克重。除此之外，工作人员还以令人误解的销售话术诱导消费。褚某在购买上述吊坠时，工作人员承诺以后可以兑换同等价格的任意款式商品，但褚某随后兑换时却被告知仅能兑换“一口价”商品，无法兑换克重金饰。

褚某要求退货退款，却被工作人员以“保单上已签字确认”为由拒绝。事实上，该保单虽有褚某签字，但当时工作人员并未明确告知其兑换的具体要求，仅表示可以“等价兑换”。