

足金“不足” 证书不“真”

网购黄金市场存乱象

本报综合消息
“足金纯黄金，假一赔十”“来薅羊毛，不计成本只为涨粉，不上车就亏了”……网络直播间里，黄金销售一派火热。随着国际金价攀升，买黄金、“攒金豆”等在消费者中形成热潮。但笔者近期调查发现，网购黄金存在不少猫腻。



图片来源于网络

投诉增多，网购黄金“套路”多

中消协发布的2023年全国消协组织受理投诉情况表明，去年黄金珠宝首饰投诉量大幅增加。笔者在黑猫投诉平台上以“黄金”为关键词检索，发现共有3万余条投诉信息，其中不少是关于“网购黄金被骗”。调查发现，网购黄金存在多重乱象。

“999足金”，实则“掺钨、掺铜”。天津的张女士说，1月中旬她通过某直播间购买了8颗1克重的“金豆”。“第一次‘攒金豆’，谨慎起见拿去送检，结果发现并不是商家说的‘999足金’，里面掺了钨。”张女士说。在黑猫投诉平台上，也有多名消费者表示，自己网购的“999足金”中被检测出掺铜。

“一口价”黄金，计价模式“雾里看花”，购买页面难觅“重要信息”。消费者李欣(化名)说，自己在某平台店铺购买黄金吊坠，页面没有标注“一口价”黄金，也找不到克重信息，买回家发现吊坠工艺普通且仅重0.7克，售价却近900元，比购买时黄金价格翻了1倍多。李欣认为商家故意隐瞒克重等重要信息，客服却表示，的确没有标明克重和“一口价”，但写了3D硬金工艺就是证明。某网

络电商平台商家王伟(化名)表示，不少店铺刻意不标“一口价”等字眼，甚至将“克重”改为“长、宽”等数据，就是为了吸引消费者购买，“不知克重，看着不小，买回家却发现是中空的。”

“大品牌”金饰，钢印“消失”、二维码错误。黄金首饰上的印记是打印或刻印的永久性标识，一般标注着厂家代号、贵金属材料及其纯度。湖南长沙的消费者徐阳(化名)投诉，自己网购某“知名品牌”金锁，收到后就发现上面完全没有品牌标识和足金字样，商家却回复：“金锁这么小，钢印糊了很正常”。随后，他扫描检测证签上的二维码，却屡屡显示“运行时错误”。

笔者通过检索还发现，一些商家被投诉的原因集中在“混淆概念”等问题上。如将“真金”解释为“真的金属制品”，与消费者玩起了文字游戏。

“辨别真假难，维权同样难”

不少消费者反映，辨别网购黄金的真假，“难度系数”越来越高。用火烤是大多数消费者最传统的验真方式。但调查发现，一些“掺假黄金”很难通过此办法辨别。一名电商客服坦言，有“黄金”拿火烧不变色，但实际上掺了

银。

还有一些网购黄金看似出货单、质保单、吊牌齐全，甚至拿到的发票上都是购买当日的市场金价，但却“货不对板”“以次充好”。消费者杨女士表示，自己在去年底网购的金饰断了之后中间露出银白色，但拿到的“鉴定证书”上却都写着“999足金”。

辨别真假难，维权同样难。张女士表示，发现网购黄金造假后，希望商家兑现“假一赔十”等承诺，即便给客服拿出相关证明，却仅能实现退货退款，向网络平台投诉也是不了了之。多位消费者也反映，在电商平台投诉后，平台客服一直拒绝处理，甚至强制让消费者选择“退货退款”。

王伟表示：“黄金行业的透明度低、专业门槛高。即便明知商家售假，维权却往往耗时耗力。”

让消费者购“真金”有保障

近日，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》公布，对消费者反映强烈问题进行了有针对性的规范。专家认为，网购已成为黄金消费的重要途径，黄金消费往往金额较大，应进一步加大监管力度，让消费者购“真金”有保障。

首先，线上线下同尺度监

管。中国互联网协会法工委副秘书长胡钢认为，可实施针对消费者反映较强烈的黄金制品消费专项执法行动，对违法违规犯罪经营者及其责任人进行追责。加强消费者保护组织、检察机关的公益诉讼工作，快速高效一揽子解决涉及众多消费者权益的消费纠纷。

其次，健全网购珠宝质量检测机制。专家建议，推动建立健全珠宝首饰的质量监测、检验检测、鉴定评估、追溯管理等制度，规范珠宝首饰的信息披露和标签标识，提高珠宝首饰的质量可信度和可追溯性。

还有，提升消费者防骗、维权意识。天津东疆综合保税区市场监管局曹利科长介绍，尽量在信誉好的平台选择证照齐全、有品牌知名度、信誉良好的商铺进行购买，必要时可向平台经营者核实店铺身份。购买时，务必与商家确认相关退换货规则，确保商品附带的发票、吊牌、出货单等信息一致，并妥善保存。

“如出现消费纠纷，与商家沟通未果，必要时可向消费者协会或市场监管部门投诉，遇到违法犯罪行为应及时向公安部门报警。”曹利提示。

(白佳丽 柳媛)

建设银行

提升境外来华人员便利化服务水平

建设银行积极响应国家及监管号召，不断提升境外来华人员支付服务水平，以“中国之旅，建行相伴”为品牌口号，为境外来华人员提供贴心金融服务。

境外来华人员要在建行开立个人账户，首先要准备好办理个人开户需要携带的材料，即港澳台居民及外国公民办理个人开户业务需要准备有效身份证件；香港、澳门特别行政区居民为港澳居民来往内地通行证或港澳居民居住证；台湾地区居民为台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证；外国公民为外国人永久居留身份证或护照。如因工作或学习等理由长期居住在中国境内，需要开立账户，建议可同时提供工作证明、收入证明或学生证等资料，这将有效提升开户审核效率并有助于银行为客户提供更好的服务。

现在建设银行为境外人士账户开户提供绿色通道服务，开户人员携带上述材料，到建设银行网点填写开

户申请书，签署相关产品协议并提供个人信息授权后，现场审核通过，当场完成开户。同时建设银行为方便境外人士办理业务，可以为境外人士留存境外地区申办的手机号码及境外地区的居住地址。为了更好地提供服务，推荐开户时优先留存在中国境内由本人申办的手机号码以及中国境内的居住地址。

目前，建设银行已发布开立境内银行账户、兑换人民币现钞、外卡刷卡、外卡内绑、数字人民币使用、开通电子银行等系列常见业务的中英双语指引，对相关业务介绍、办理流程、办理要求、咨询反馈等方面进行了详细的双语说明，方便境外来华人员能准确无误地了解 and 办理金融服务。

(彭木海)



工行手机银行专属好礼惠客户

工行为手机银行客户送上专属好礼。

活动1：粤月有礼之体验有礼！2024年2月1日至2024年3月31日，工行广东地区(不含广州、深圳)的个人手机银行客户登录中国工商银行APP，成功体验以下任一功能：定期存款(需不低于500元)/实时结售汇(中间价需不低于人民币1元)/购买南方现金通E(基金代码000719，起购金额需不低于500元)/积存贵金属(需不低于1克)，即可参与抽奖。每项功能抽奖机会最多1次，奖品为2-10元微信立减金，客户随机抽取，奖品数量有限，抽完即止。

活动2：粤月有礼之“工银信使特惠月”！2024年2月1日至2024年3月31日，工行广东地区(不含广州、深圳)的个人手机银行客户登录中国工商银行APP(标准版)，在首页上方搜索栏输入“工银信使”进入页面，选择“定制信使-定制卡号-按年收取”，完成定制后页面右下角位置将出现浮标提示“您有一笔任务完成，立即抽奖”，客户可通过浮标进入“任

务中心”(也可从首页官格区的“任务中心”进入)，找到“粤月有礼-工银信使特惠月”，点击“去抽奖”即可参与抽奖。活动期间，每个客户定制“按年收取”的工银信使，可获1次抽奖机会，奖品为30元微信立减金，数量有限，抽完即止。

活动3：企业手机银行送好礼！即日起至2024年3月31日，工行企业网上银行客户通过企业手机银行办理转账、对账等业务，即可获赠龙年利是封、龙年新春对联或龙年舞狮摆件。每位客户每月可参与一次，礼品数量有限，先到先得。

这么多优惠活动，您心动了吗？赶紧拿起您的手机参与进来吧！具体规则和操作流程请关注“工商银行茂名分行”微信公众号或咨询工行各网点。

(陈惠雯)

