



## 内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

# 黄金“以旧换新”有标准了！教你三招避坑

长期以来,黄金“以旧换新”因定价模糊、验金黑箱操作、套路层出不穷,让不少消费者踩坑。近日,由中国黄金协会牵头起草制定的《黄金“以旧换新”经营服务规范》团体标准正式发布,该标准是我国黄金珠宝行业首部针对“以旧换新”业务的专项服务标准。标准从哪些方面对该业务进行了规范?标准发布后,商家如何落地新规?

### 黄金“以旧换新”火爆 套路多易引发投诉

记者了解到,随着近期国际金价持续维持高位,不少消费者选择“以旧换新”购买黄金饰品。张女士告诉记者,两三年前她买了两款黄金耳钉来“攒金豆”,2025年10月通过“以旧换新”选了两个新款。

“黄金‘以旧换新’早已成为大众黄金消费的重要方式,据不完全统计,相关消费规模已占据全国黄金首饰消费量的20%左右。”中国黄金协会党委委员、监事长,全国黄金标准化技术委

员会委员刘艳红说,尤其2024年国务院发布《推动大规模设备更新和消费品“以旧换新”行动方案》后,叠加持续走高的金价行情,消费者变现闲置黄金、企业拓展换新业务的需求双向攀升,市场活跃度显著提升。

在火热的市场背景下,相关投诉也居高不下。

消费者王女士表示:“几年来买了30多克小金豆,平均价格在600元左右,如今价值已翻倍,近期打算换个新颖的款式。不过,一圈了解下来,发现这里的门道太多。有的金店只接受自家品牌的换新业务,有的则可以接受其他品牌换金。更换时,有的要收损耗费,有的则要收工艺费,还有的收取折旧费。这些规则感觉比计算‘双11’网购优惠还难。”

“10克黄金仅换得6.1克金葫芦,还补付商家2000多元。”谈起在老凤祥某门店换金的经历,消费者俞女士就气不打一处来,“我明确要求按克重换金,

但销售人员隐瞒信息,误导消费,导致购买了‘一口价’的黄金饰品。”

巨丰投顾高级投资顾问于晓明表示,除了诱导换购“一口价”黄金,黄金“以旧换新”时常见的套路还有称重作假、低估纯度、隐性收费等,验金流程不透明、损耗标准参差不齐等问题也时常出现。

### 破解行业痛点 让换金更安心

为破解换金业务痛点,此次发布的标准构建起“基础界定一核心要求一流程规范一监督保障”的完整闭环体系,从服务原则、企业资质和经营管理要求、服务人员要求、场地设备要求、服务内容和流程到监督投诉作出了全面规范。

标准明确要求:从事黄金“以旧换新”业务的企业需具备合法资质、依法纳税、履行反洗钱义务,从业人员须经专业培训合格后方可上岗;标准强制要求施行“全程监控+顾客在场”

制度,破坏性检测需事先征得消费者同意,检测结果需如实出具包括含金量、质量、损耗、折价金额等信息的凭证,验金杜绝暗箱操作;商家接待咨询时价格、收费需全公开,并主动明示旧金准入标准、服务流程、收费项目等信息;标准还明确要求建立投诉处理机制,简化维权流程,有效减少消费纠纷,让消费者交易更放心。

新规发布后,黄金“以旧换新”落地的情况如何?2025年12月20日,记者在北京部分黄金商家走访发现,部分金店已经落实新规。

某品牌销售人员告诉记者,当日足金饰品的每克卖出价为1300多元,换金价则为1100多元,旧金补差即可换全新首饰。换金时,需先将消费者的旧金当面称重并经消费者确认,然后当场验金,验完后计算旧金价格。消费者挑好新的饰品后,再补上差价。

在另一黄金品牌店堂内,

记者看到醒目的添金调换业务收费明细表,收费名目包括熔炼费、加工费,换金时需要有一定的添金比例。同时,收银台旁边还有电子秤和操作台。正在店内挑选黄金的李阿姨对记者说,有了这个价格公示,换金时就更放心了。

不过,走访中记者也发现,有不少黄金专柜未主动明示全部收费标准,消费者需反复询问才能获知详细信息。而且,有些商家宣称“0工费0损耗”,但这种情况下只能换“一口价”黄金。

### 消费者避坑指南

中国消费者协会提醒消费者,在换金前,要提前称好旧金的克重,防止鬼秤;了解当日国际金价,对于旧金价格高于大盘金价的要尤其警惕;置换时,只看重量和纯度,优先1克换1克,补上工费才靠谱,不要轻信免工费置换宣传,勿把足金换成K金或者“一口价”黄金。

(据中国消费网)

## 风险提示

# 4.99元连衣裙盲盒,你敢买吗?风险提示来了!

近期,定价低至4.99元的连衣裙盲盒在社交平台走红。不少消费者抱着低成本试错的心态下单,但有大量消费者反馈,衣服严重低于预期,陷入货不对板、维权成本高的困境。江苏省消费者权益保护委员会针对这一消费乱象发声,并为消费者送上避坑指引。

近段时间,在网络购物平台上,连衣裙盲盒以随机款式、包邮特价为核心卖点,吸引不少消费者购买。部分商品页面明确标注“无主图款”,意味着实际货品与宣传图无关,宣传图或仅是商家引流工具,并非真实发货款式。

从反馈来看,消费者体验呈现两极分化,少数消费者将其视为低成本娱乐,认为4.99元买件衣服不算吃亏;但更多消费者遭遇货不对板,收到的衣物多为老旧款、中老年款,与预期风格严重不符,甚至部分衣物存在污渍霉点、散发刺鼻异味等问题。更令人担忧的是,这类衣物货源多为批量回收的二手货、工厂瑕疵品,未经清洗消毒便直接打包售卖,接触皮肤后可能引发过敏、感染等健康问题。

此外,售后保障几乎为零,商家普遍以盲盒不退不换为由,拒绝处理



购物平台截图

质量问题;即便消费者想退货,退货运费往往远超盲盒本身价格,维权成本较高。

江苏省消保委指出:消费不分价格高低,即便仅花几元钱,消费者的知情权、公平交易权也不应打折扣。这类低价连衣裙盲盒的营销套路,本质是信息不对称下的诱导消费行为。

商家精准拿捏消费者爱低价、求新奇的心理,用4.99元超低价和精美宣传图引流,却没有商品真实款式、质量标准、货源信息,通过随机款式等表述规避质量承诺。部分盲盒还存在“三无”产品的风险,既无生产厂家、无质量检验报告,也无安全合格证明,质量安全无法保障;而未经清洗消毒

的二手衣货源,更是直接威胁消费者的身体健康。

### 江苏省消保委建议

#### 商家

严格遵守《消费者权益保护法》《盲盒经营行为规范指引(试行)》等规定,如实公示商品来源、质量标准等关键信息,不进行虚假宣传;

严格把控商品质量,杜绝销售二手品、瑕疵品或者“三无”产品,对商品进行必要的清洗、消毒和质量检验,保障消费者健康安全;

依法履行售后义务,合理设置售后流程,降低消费者维权成本。

#### 消费者

不要轻信被未知惊喜等话术吸引,理性看待超低价盲盒,购买前充分了解商品信息,避免过度期待;

优先选择评价良好、售后保障明确的商家,下单时仔细阅读商品详情,确认是否包含运费险,留存聊天记录、商品页面截图等凭证;

收到商品后及时检查,若发现质量问题或与商家承诺严重不符,及时与商家沟通。

(据《中国消费者报》)