

据中国载人航天工程办公室消息,10月29日,神舟十六号、神舟十七号航天员乘组进行交接仪式,两个乘组移交了中国空间站的钥匙。

截至目前,神舟十六号航天员乘组已完成全部既定任务,将于10月31日乘坐神舟十六号载人飞船返回东风着陆场。

说出你的遭遇 我们一起维权!

又一年“双11”快到了,如果你在消费中遇到涉及质量问题、套路消费、侵害隐私、带货乱象、霸王条款、价格炒作、虚假宣传、售后服务等问题,请及时与我们联系!重庆晨报“双11”新闻热线:19823572099



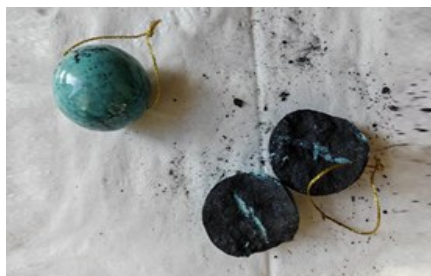
热
线
调
查

记者电话
17708339062
13637797567

网购的绿松石碎了 维权遭遇更令她心碎

近日,刘女士花716元网购了两颗绿松石(一种可做饰物的宝石)。正当她10月14日拿出绿松石准备加工成耳环时,却发现一颗破成了两半,碎片中伴有疑似填充物的黑色粉末。送到重庆市国家珠宝首饰质量检验检测中心,结果竟“无检测数据”。

买的绿松石还没用就碎了,而接下来的遭遇让刘女士的心也碎了:商家、平台否认质量有问题,并试图以“福利馈赠”等方式“大事化小”。



刘女士网购的绿松石,打开一看破了一颗。

下单 商家称“质量有保证”

9月14日,刘女士在抖音直播间刷到一家“只卖原矿绿松石个体店”,看到主播介绍的绿松石球形单珠(未镶嵌),觉得买来做耳环佩戴十分适合,便询问了有关情况,带货主播热情推介,并称绿松石是无填充的天然原矿绿松石。

当发觉刘女士对网购货品的质量有顾虑时,带货主播告诉她,他们出售的绿松石品质有保障,有抖音平台指定的质检机构鉴定质量,并实行“先鉴后发”,即在商品成交后将送往质检中心由权威质检机构鉴定材质,鉴定合格后出具鉴定证书,证书随商品发给用户。

带货主播还承诺:若商品鉴定为假货,商家支持“假一赔四”,并承担鉴定费、退货运费。随后,刘女士购买了2颗,358元/颗,付款716元。

破碎 绿松石内含黑色粉末

国庆节前夕,刘女士收到了快递。因工作忙,她简单查看了绿松石货品和武汉某珠宝检测有限公司出具的珠宝玉石鉴定证书,就放在柜子了。

10月14日,刘女士决定把两颗绿松石珠子拿去加工。然而她从柜子里拿出绿松石时,却发现其中一颗破成了两半,破碎的绿松石内散落出黑色粉末,粘在手上像炭灰似的。

刘女士随即联系商家,上传破损实物照片。商家称是正规渠道进货,并称有“质检证书”,不承认商品有质量问题。就刘女士对鉴定证书的质疑,商家客服竟说:如果证书是假的,那你就赚大了,这是抖音平台指定的鉴定机构呢!

10月14日下午,刘女士向抖音平台客服投诉,并按要求上传相关凭证。经过沟通,抖音官方客服表示,如果她能提权威检测,证明质量有问题,平台愿意协助她获得赔付。

检测 结果是“无检测数据”

为了尽快得到权威检测结果,10月20日,刘女士来到重庆市国家珠宝首饰质量检验检测中心,将绿松石实物送检。经现场工作人员目测,送检的绿松石非正常绿松石材质。收件进行检测,刘女士填写了《检验委托合同书》,明确检测收费标准为500元。

下午,检测中心称,送检绿松石无检测数据,不能提供质检证书。

什么是“无检测数据”?工作人员解释称,因送检的绿松石不是真正的绿松石材质,没法按照绿松石检测方式提供数据。见刘女士有些不解,工

作人员比喻道:“比如你需要检测木材相关数据,但提供的却不是木材,我们自然检测不了。”

商家 愿换货但拒退赔

记者调查发现,刘女士花716元网购的两颗绿松石,商家是位于湖北省十堰市张湾区的一个个体珠宝店,经抖音直播平台宣传发售,该珠宝店去年5月才注册成立。

就刘女士反映的情况,商家坚持质量无问题,并称刘女士所购的绿松石已超过退货期等。但近日商家态度有所软化,该店客服表示不能退货,但愿意换货。并称如果刘女士愿意协商处理,她愿意向老板为其申请“福利”,但被刘女士拒绝了。

平台 愿协助换货并给“福利”

就刘女士的遭遇,抖音客服表示了歉意,并愿意协助解决问题。随后,刘女士按要求向对方提供了商品破碎照片、重庆市国家珠宝首饰质量检验检测中心的检测资料等。

抖音客服10月24日回复:不认同刘女士提供的检测资料。刘女士说:“国家权威检测机构都检测不出来,你要我在哪里去拿你们所说品质鉴定和检测数据?”最后平台表示只愿意协助换货,并给予她200元“福利”。刘女士也拒绝了。

消费者 一共索赔7880元

刘女士称,她目前的诉求是:按照相关法规,要求商家退还货款716元,按照承诺假一赔四共2864元,另外赔偿送检交通费300元、误工费1000元、精神损失费3000元,共计7880元。并希望市场监管部门规范网购市场,加大对制假、售假商家、推销平台的处罚力度。

刘女士表示,如果协商不成,不排除提起诉讼依法维权。

监管部门 将调查处理

就刘女士的遭遇,10月27日,重庆晨报记者与湖北省十堰市张湾区市场监管局有关负责人作了沟通。该负责人表示,“双11”即将来临了,他们十分重视对假冒伪劣、消费欺诈等方面的打击,希望刘女士提供相关证据,接报后他们将及时进行调查处理。

目前,刘女士已通过12315等渠道将情况向十堰市市场监管部门作了反映,并提供相关资料、证据,她希望当地查实后严肃处理。

重庆晨报记者 杨圣泉 王尊

身边事

重庆城市路名 有点浪漫哟



3版

深阅读

毛铁和他的 五面人生



4/5版

特约

云顶寺,寺顶云,云绕云顶寺 这副下联,黄庭坚请你来对



9版

康养堂

现在就穿上秋裤 冬天是不是不打冻



12版