

习近平向2023年世界互联网大会乌镇峰会开幕式发表视频致辞

2版

本报报道的《网购的绿松石碎了》 有了新进展

热线调查

记者电话
17708339062
13637797567

商家愿先行赔偿 抖音全力协助鉴定

日记记下维权心路历程

10月14日：在抖音购来的两颗绿松石，一颗竟破成两半，黑灰粘在手上洗都洗不掉。一天的好心情没了。

10月17日：商家推，平台推，好像我是故意找茬似的。这次是真气哭了！

10月20日：去解放碑做检测，工作人员目测认为两颗珠子非正常绿松石材质，后来说无检测数据，500元检测费也没收。有种不好的感觉！

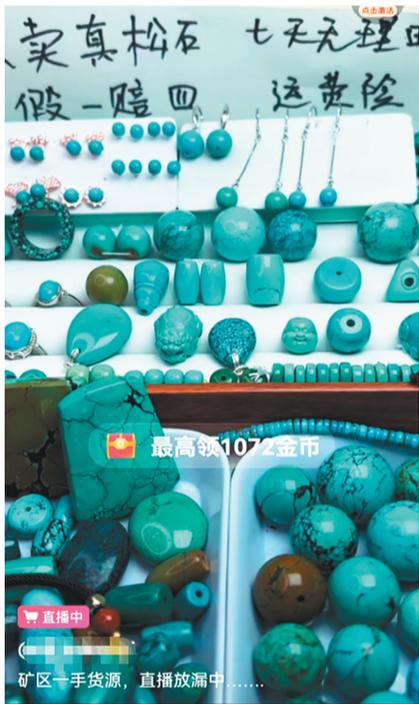
10月24日：卖两颗破珠子给我，还以这样理由那样理由不退货，难道就没有人管他们吗？

10月27日：十多天没有一个好心情！反击，要让不良商家付出代价。

10月30日：新闻报道出来了，十堰市场监管部门来电，要我出具权威检测鉴定结果！可重庆权威鉴定机构说检测不出来啊，不出具啊，维权真难！最后差点和工作人员争吵起来！

11月1日：听声音，珠宝店老板是个小妹妹。态度不错，心也诚。做生意也难，我是不是得饶人处且饶人啊？

11月5日：抖音的服务态度值得肯定。还是送检有个结果吧，也希望早点了结！



10月30日，《重庆晨报》热线调查栏目以《网购的绿松石碎了 维权遭遇更令她心碎》为题报道了市民刘女士的遭遇。

11月1日，刘女士就接到货品商家——位于湖北省十堰市张湾区的珠宝店负责人余某打来的电话，称自己在外出差不知情，看到《重庆晨报》报道后才从外地赶回十堰处理此事。

珠宝店负责人：半小时沟通道歉了6次

在电话中，余某多次就前期工作人员的不当处理表示道歉，半小时沟通，余某道歉6次。

余某称决不会制假售假，货是从外地进的，品质也委托了武汉相关检测机构把关。但她坦承看到货品碎开后里面的样子，如果她是消费者也不好受。余某愿意尽可能地满足刘女士的诉求，以弥补她们前期处理的过失。

11月2日，余某再次致电刘女士，希望能够尽快协商解决。余某称，她现在承受着各方面的压力，她的珠宝店线上销售，以前一天在5万元以上，可事发后成为网上热点，经营受到严重影响。如果刘女士愿意，她愿意按“假一赔四”的标准先行赔偿，承担由此产生的其它相关费用。

抖音平台：愿协助送北京权威机构鉴定

刘女士所购绿松石，系经抖音直播间宣传后线上购买，对她的遭遇，不少网友质疑抖音平台把关不严。《重庆晨报》报道后，抖音平台相关人员态度也有较大改变。

10月31日下午，抖音平台相关人员与刘女士取得联系，表示将就她送检一事，与重庆市国家珠宝首饰质量检验检测中心进行沟通，看能否有个具体结果。

一个多小时后，抖音相关人员再次与刘女士联系，表示抖音愿意联系一家权威检测机构，希望能够再次对绿松石进行鉴定。

11月1日，抖音平台有关负责人又联系刘女士，表示抖音平台愿意派人将绿松石送至北京NGTC(国家珠宝玉石质量检验检测中心)作检测鉴定，依检测结果作为处理依据。

事情过去20多天了，刘女士心情已平和了很多。她说，既然市场监管部门要求出具权威鉴定，她也想知道这次购买的绿松石到底有几分真假，因此她决定在抖音平台的协助支持下，把两颗绿松石送北京权威机构检测鉴定。

十堰市场监管部门： 对假冒伪劣不会姑息迁就

10月30日，湖北省十堰市张湾区市场监管局执法人员联系刘女士，表示对假冒伪劣不会姑息迁就，目前他们正在就其反映的情况进行调查，请求刘女士提供了相关证件、证明。

当天下午，张湾区市场监管局执法人员再次与刘女士沟通，希望刘女士能够提供权威的鉴定结果，他们将以鉴定结论为依据，对商家进行处理。

你们可不可以先根据我提供的线索，对商家的货品作一次质量检查？并核实货品检测鉴定证书的来源、真伪？刘女士提出以上诉求，该执法人员表示，他们将去调查商家在抖音平台的货品情况，了解珠宝店获取武汉鉴定机构出具检测证书的经过和依据等。

记者日前发现，刘女士以前购货的珠宝店直播间现在已经登录不上了。

重庆晨报记者 杨圣泉

说出你的遭遇
我们一起维权

又一年“双十一”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“双十一”新闻热线：19823572099

身边事

最低10元一只 大闸蟹跌到“白菜价”



5版

今要闻

以军进入加沙城中心地带 美国劝以色列“战术停火”



4版

特约

天堑与通途 ——话说重庆的海关历史



9版