



黄金跌了：“不退不换，愿赌服输” 黄金涨了：“亲，要不退款吧” 涨跌风险都是消费者的 商家这双标让人蒙了



市民选购黄金饰品



民生调查

在过去的一个多月，黄金价格走出一波急速拉升的行情，尤其是在国庆长假期间，涨幅超过4.5%。到10月8日16时，纽约黄金价格达到4060美元每盎司，历史上首次冲上4000美元。黄金价格大涨的背后，却给一些消费者带来困扰。有消费者向记者投诉，他们近日在线上平台购买的黄金，商家迟迟不发货，甚至直接取消订单，这种出于自身利益考虑的行为，是否违反相关消费法规？

买了黄金却被告发不了货 有店铺不愿赔偿直接跑路

国庆节前，陈女士在另一电商平台一家名为“×黄金珠宝”的店铺购买了26克黄金，总价22360元，每克单价860元。但是两天过去了，店家一直不发货，她催促后对方也不回应。10月6日，客服终于回应了，一开始找借口说是工厂最近在装修，发不了货。陈女士坚持说那就等一等，客服却让她退款，取消订单。陈女士说：“我为什么要退，金价涨了你就要我们退，金价跌了你会退吗？”经交涉后，店铺客服随后提出了500元的赔付方案，但陈女士对记者表示难以接受，“到今天金价已经涨到920多元，我26克黄金中间差价达到1500多元，赔我500元我能接受吗？”记者根据陈女士提供的电话联系上该店铺，接电话的工作人员表示：“这个事情我们正在处理，不需要媒体关注。”随即挂断电话。

陈女士并不是孤例。记者采访了近期多个在网上购买黄金的客户，都表示店铺拒绝发货。张女士9月1日在抖音一家名为“易通金××店铺”的店里分两单买了200克黄金，价格789元每克，总价157800元。但是商家并没有发货，只提出赔偿300元。催促一周后，张女士向抖音平台投诉，客服告诉张女士，该店家没有保证金，无法强制赔偿。张女士于是继续向平台投诉，眼看金价越来越高，商家做了退让，提出每单赔500元，合计1000元。但张女士依然不同意，继续向12315、黑猫等平台投诉。最终，商家还是不肯发货，只是给出了一个最终赔偿金额2000元，张女士无奈只好接受赔偿取消订单。

张女士以为自己只是碰到了不守信的商家，于是在退单后，9月22日又在抖音一家叫“沈阳××珠宝”的店铺分三单购买了200克黄金，克单价830.36元，合计金额166072元，相比21天前购买同样重量的黄金，她已经多付出8272元。但没想到的是，店家同样不发货。张女士于是向抖音平台投诉，平台建议



张女士的交易截图

她直接退款。她目前已经向12315投诉，暂时还未受理。而在她投诉期间，金价已经涨了近100块钱，200克的黄金差价高达近2万元。张女士说，该店目前已经被平台强制关店，她正在考虑起诉该店。

茅女士也是在抖音一家名为“××福黄金珠宝工厂店”购买了16000元的黄金，但店家告诉她，由于上游黄金涨价无法发货，请茅女士选择退款。茅女士拒绝退款，并向抖音平台投诉，客服告诉她，已经督促商家发货，并将对商家核实处罚，不过具体什么处罚并没有说明。记者进入抖音上的该店铺，发现总销量超过3000件，但店里一件商品都没有，都处于下架状态。

朱先生调侃自己“很厉害”，直接“干垮”一家店铺。他于10月3日在电商平台“×特殊宝工坊黄金专营店”买了20克黄金，克单价879元，合计17580元，这是该店的第一笔交易。结果到6号都没发货，朱先生找到店铺。客服告诉他，这个店是新开的，国庆期间放假无人管理，没有调好价格，所以标记的价格有误，“不可能亏本发货。”于是朱先生向电商平台平台投诉。10月8日，电商平台告诉朱先生，该商家已经失联，电商平台承诺三天后回复具体赔偿方案。

涨跌风险都由消费者承担 商家涉嫌违反不正当竞争法

记者在多个平台上看到，关于黄金涨价，店铺不发货的情况并不是少数，很多网友吐槽商家不诚信。网友们罗列了店铺为了不发货，找的各种借口：有说金条有瑕疵，不能发货的；有说店里的模具坏了，没办法制作金条；有说金条被错发给了其他客户，让取消订单的……搞笑的是，一位张先生给记者发来一张截图，他9月30日在“××官方旗舰店”花44000元买了50克黄金，克单价880元，第二天他看到金价跌了一点点，于是跟客服提出想退货，客服告诉他：“金价随上海黄金交易所金价实时变动，下单后即为您同意产品价格波动，不接受非质量问题的退换货，不支持七天无理由退换货。”张先生看到无法退货，那就等着发货。谁知长假都过完了，一直没有发货，10月8日他又去找店家，告诉他黄金价格涨得太多，加上平台要抽成，“这个价格没法发货。”张先生怒问：“跌价就发货，涨价了就要我退款，合着所有风险都是顾客承担？”

有业内人士告诉记者，现在售卖黄金的店铺有两种方式，一种是提前备好货，标注的价格都是当前价格，而备货价格都是之前的价格，所以黄金涨价，他发货也只是少赚而不会亏本，这种情况有的商家会发货。但大部分电商平台上的小商家是不备货的，有了订单后才去工厂或者市场拿了货才发，在目前的行情下，商家肯定会亏本，大概率会找理由让你退款。该业内人士告诉记者，这些店铺的本质就是对赌，“他们赌金价会跌，拿着顾客支付的高价的钱，低价买入发货赚差价。但现在金价预期越来越高，不发货的店铺会越来越多。”

专家解读

九龙坡消委会：商家违诚信 律师：金价涨非拒发理由

对于商家的这种行为，九龙坡区消委会秘书长陈涌认为，商家已经严重违反了公平交易、诚实信用原则，违背了消费者权益保护法，同时涉嫌违反不正当竞争的法律规定。消费者可以向12315投诉，如果违法情节比较严重，市场监管部门可以立案。“我们工作中遇到过这种情况，为了促销，给黄金标一个很低的价格，但最后不发货，这还涉嫌虚假宣传。”

重庆格林威律师事务所律师胡显莉律师认为，商家拒绝发货涉嫌合同违约，违反《民法典》《消费者权益保护法》等法律。她表示，依据《民法典》第五百七十七条规定，买卖合同订立之后，商家应当全面履行义务，按时发货，没有正当理由而延迟或拒绝发货的，构成违约，应承担违约责任。而金价上涨不属于不可抗力，价格波动是正常市场现象，属于正常经营者的商业风险，商家以此为由拒绝发货没有任何法律依据。

新闻分析

水贝市场多家料商爆仓失踪 高盛看好年内黄金涨势

一位资深黄金投资者告诉记者，因为金价大涨，作为国内最大的线下黄金珠宝交易集散地，深圳水贝近期出现了多家黄金料商爆雷跑路的事。

据介绍，在水贝有一种黄金预订价的交易模式，本质上是一种期货生意。参与者以少量的保证金，入场参与黄金价格涨跌的交易，补尾款后可提取实物或直接获取利润。本来在上海期货交易所就有黄金期货产品，但门槛较高，且杠杆率只有10倍左右。而在水贝市场，料商们自己做庄，参与门槛极低，1手只要2万元保证金，杠杆被拉到80倍以上。很多人手握20万元，就敢操盘10千克黄金。因为杠杆太高，按照目前的价格水平，金价只要涨2.3%，20万元本金就能翻倍，但同样地，金价只要跌2.3%，保证金就会血本无归。从8月19日到10月8日，黄金价格涨了20%左右，光国庆期间涨幅就达到4.5%，很多料商赔不起，直接卷款跑路。“近期黄金价格疯涨，让很多人发了财，也让很多人赔得惨。”

在突破4000美元每盎司整数关口后，黄金后市还会不会继续上涨？该资深黄金投资者认为，本轮暴涨的背后，是双重刺激的叠加效应。一方面，美国政治僵局持续发酵，政府因预算分歧陷入长达两周的停摆，关键经济数据无法发布，投资者对经济前景的担忧不断加剧；另一方面，市场普遍预期美联储本月将降息25个基点，这对不计息的黄金资产形成强力支撑。更值得注意的是，自2025年初以来，全球央行和黄金ETF的净买入量已创下近十年新高，成为推动金价持续走强的重要力量。根据近期市场表现，黄金走势呈现显著的单边上涨特征，他认为这一趋势还将延续。

同时，著名投行高盛在10月8日也发表研报，将2026年12月黄金价格预测上调至每盎司4900美元（先前为4300美元）。高盛指出，西方ETF流入以及可能的多国央行购买，在高盛的定价框架中是持续性的，有效抬高了该行价格预测的起点。相比之下，较为波动的投机性持仓大致保持稳定。高盛认为，其升级后的黄金价格预测的风险净值仍偏向上行，因为私人部门多元化转向相对较小的黄金市场，可能将ETF持仓推升至高于其利率隐含估计的水平。

上游财经-重庆晨报记者 廖平



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、
新鲜事告诉我们，记者帮你办