

金价持续走高，带动了线上平台的热度，多个品牌直播间的金饰卖得火热。99元送足金戒指、219元抢足金吊坠、299元买足金大手镯……价格低但能享同等服务，主播的“捡漏”说法令消费者很心动。但记者调查发现，这些“线上款”拿到线下门店难被认可，在验货、保养、回收上各种受阻。

## 直播间买黄金 线下不验也不收

### 黄金直播间频现“捡漏”价

“姐妹们今天大出血了！各大品牌718元一克，今天黄金一折价，足金蝴蝶结，还送金链、编织手绳，只要299元！想要的扣1！线下门店单条编织手绳就得200多元！今天当礼物都送给大家，戴上给我们做品牌宣传，央企品牌，正品保障！”

晚上9时，某平台的中国黄金授权直播间内，女主播不断吆喝着“线上会员日仅限今天”，与100多名粉丝弹幕互动。不到30秒，屏幕右下角的链接被一抢而空。“299元，价格好便宜，不到专柜十分之一！”吴女士一边将直播间屏幕浮窗播放，一边调出手机里的照片对比款式、价格。几日前，她在中国黄金线下柜台看上一款同等大小的足金蝴蝶结，重约4.3克，售价3026元。一番对比下来，吴女士跃跃欲试。

同样的“黄金限时捡漏”，也在老凤祥的品牌直播间上演。“1000多元既视感的这款吊坠，今天给你们100多块钱，朋友们下次买黄金带两个姐妹来我们直播间可不可以？今天就不赚钱了！”主播一边展示着自己颈间的吊坠，一边展示着实时金价：“品牌价突破700元（一克）！回收价都要550元（一克）！今天一整套老凤祥的官方正品199元带回家！有链子有坠子！”记者看到，不到10秒，30单吊坠显示已售罄。

“喜迎店庆！百万补贴，直播间限时福利抢足金金龙”“今天不拍下这条金链，以后再也没这个价”“199元抢八颗黄金转运珠，抢到就是赚到”……直到深夜11时30分，多个标示为品牌直营或授权的黄金直播间仍在热闹直播中，“骨折价”“新人礼”等字眼赚足人气，不少直播间场均观看人次超过10万。

### 承诺线下门店验货，实际没人认

金饰价格都突破每克700元了，两三百元的“捡漏”价靠谱吗？记者看到，直播中，面对观众的疑虑，主播们纷纷搬出了线下门店服务。“全国3600多家门店，不管是加盟店还是直营店，都可以验货！”每介绍完一件金饰，中国黄金宝瑞雅专卖店的主播都会举起一块印有自家线下门店照片的宣传牌承诺。

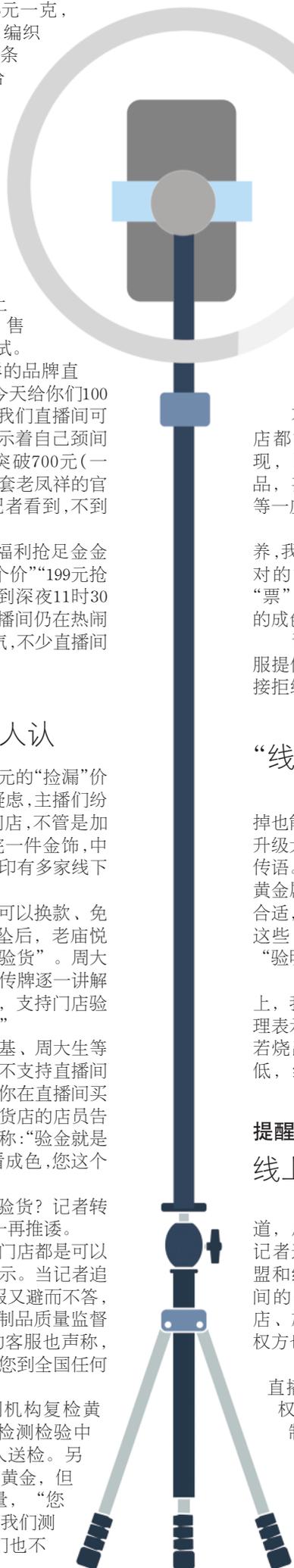
“老庙全国5000多家门店支持验货，可以换款、免费清洗。”在推荐完一款219元的足金吊坠后，老庙悦睿珠宝专卖店的主播反复强调“门店支持验货”。周大生官方旗舰店的主播拿出准备好的一块宣传牌逐一讲解服务保障关键点：“4700家门店全国连锁，支持门店验货置换，还送线下门店一年的清洗保养。”

但记者随机走访老凤祥、老庙、潮宏基、周大生等品牌共10家线下门店专柜，却均被告知，不支持直播间黄金验货。“我们直营店没有验货业务，你在直播间买的黄金我们验不了。”中国黄金新世界百货店的店员告诉记者。老凤祥新世界百货店的店员解释称：“验金就是烧金，我们必须用火烧，然后剪开中间来看成色，您这个东西也就等于毁了，没法给您验货。”

主播明明承诺了，为何线下门店不给验货？记者转而联系到相关直播间的客服人员，对方却一再推诿。

“您可以到其他店铺问问，支持复检的门店都是可以的。”中国黄金宝瑞雅专卖店的线上客服表示。当记者追问北京哪里可以支持复检的门店时，客服又避而不答，称如果对产品有疑虑，可以前往国家金银制品质量监督检验中心进行专业检测。老凤祥汇正店的客服也声称，普通金店确实不具备检测资质，“我们支持您到全国任何专业的珠宝检测机构复检”。

然而，普通人想委托专业珠宝检测机构复检黄金，并不容易。记者来到国家首饰质量检测检验中心，被告知只接受对公业务，不接受个人送检。另外两家商业珠宝检测机构虽接受个人送检黄金，但均向记者强调只能检测首饰表层的含金量，“您要是送个金镯子来看想芯是不是纯金的，我们测不出来，万一一切开是银的或者钨的，我们也不负责”。



### 品牌印记单据都全，去线下门店保养难兑现

不仅仅是无法验货，主播口中的“线下门店都能保养维修”也很难兑现。记者走访发现，即使消费者出示带有品牌印记的黄金饰品，甚至品牌标签、品牌质保单、品牌包装盒等一应俱全，也仍频遭刁难。

“你如果是从网上买的金饰，想要来清洗保养，我们不仅要看品牌刻印，还得看票，确定票是对的才可以。”老凤祥蓝色港湾店经理口中的“票”，即珠宝黄金的质保单，可以从中获知黄金的成色、重量、价格、销售方等基本信息。

记者随即向经理出示了某老凤祥直播间客服提供的足金转运珠质保单，不料经理看完后直接拒绝：“我们家北京地区的质保单不长这样，您

这样的质保单，我们不给洗，不给修（黄金）。”

周大生蓝色港湾店的店员也直接劝退记者。“你从网上买的，无论是旗舰店还是授权店，我们柜台都不承认。”这名店员说，记者在直播间购买的黄金想要清洗，必须出示购买票据、电子质保单、商品价签、货品供柜台核对，几项信息必须完全一致，少一项或者错一项都不行，“你肯定对不齐。”至于对不齐的原因，这名店员不愿说明。

拿着线下人员的说法，记者又联系到直播间，多位客服一改最初的说法，称：“每个地方政策不一样，具体要看当地门店说法，实在不行可以邮寄回来联系我们清洗。”

### “线上款”回收有门槛，很难赚差价

“今天我们百万补贴，你买来转手去门店卖掉也能挣钱！”“买完去线下门店换款、回收、升级大克重都是可以的！”这是直播间常见的宣传语。调查中，记者注意到，不少消费者觉得，黄金属于硬通货，品牌直播间买回的金饰哪怕不合适，转手卖掉也能薅上一笔“羊毛”。然而，这些“线上款”想成功被线下门店回收，得先“验明正身”。

“网上买来的老凤祥黄金，要是单子对不上，我们是不愿意收的。”老凤祥蓝色港湾店经理表示，如果客户非要回收，只能现场烧金，但若烧出来是足金990（黄金含量为99%）或者更低，线下专柜也不回收，“我们只收足金999

（黄金含量为99.9%）的”。

中国黄金的线上款和线下款，在以旧换新上的待遇也不相同。中国黄金蓝色港湾店的店员表示，如果顾客是本店购买的黄金，可以直接换原饰品克重1.3倍大的黄金并补差价就行，没有折旧费或损耗费，也不用烧金称重。但如果是线上直播间买来的黄金，只能烧金称重。

“有一点我必须提醒您，哪怕线上直播间说您的黄金是足金999或者带有999钢印，但只要烧出来是990甚至更低含量，我们会收取损耗费，绝不是主播说的直接按足金999回收。”这位店员表示，柜台会在足金999回收价格基础上收取20%左右的损耗费。

### 提醒

#### 线上线下是两个不同的渠道，切勿一味听信直播间宣传

“品牌黄金线上线下完全是两个不同的渠道，后台并没有打通。”从业多年的白女士向记者透露，上述调查涉及的黄金品牌，线下加盟和线上授权分属两个不同的部门，线上直播间的企业门店属性也有细分，包括官方旗舰店、旗舰店、专卖店、专营店、企业店等，授权方也都不相同。

“一些品牌花上10万元就能拿到授权入驻直播间，不少人都是同时拿到好几个品牌授权，至于品牌Logo、包材、质保单也都能定制。”白女士说。印刷厂负责人印证了这一说法，称可大量定做老凤祥、中国黄金、六福珠宝等多个品牌质保单和标签纸。

“黄金直播间的主播属于广告发布者，在直播活动中，应当保证信息真实、合法，而主播承诺的内容与线下门店所能提供的售后服务不符，则涉嫌虚假广告。”北京嘉潍律师事务所律师赵占领向记者表示，如果这一宣传内容由商家向直播间主播提供，主播应与商家承担连带责任，如果由主播自行发布，则主播应承担直接法律责任。

同时，赵占领提醒消费者，黄金品牌总部与加盟商之间均系独立的法人主体，消费者不应一味听信直播间宣传，下单前应了解清楚真实销售者以及具体售后服务政策，以防上当受骗。

据《北京晚报》