



購買珠寶首飾常見投訴 查問清楚免生誤會

鑽石、玉器及金飾是不少人的心頭好，用來配襯服飾，出席不同場合，為個人裝扮添上格調及色彩。首飾背後亦可能蘊含一些特別的紀念意義，亦有消費者喜歡定期購買首飾期望能夠保值。然而，消費者購買珠寶首飾亦時有爭議發生，當中可能涉及消費者對珠寶產品的一些誤解。本文除了提醒大家在購買珠寶首飾時，應該注意的事項外，亦介紹《珠寶零售業營商實務守則》及其投訴審查委員會(投審會)的功能。

個案一：懷疑鑽戒鑲工不穩鑽石脫掉

陳女士數年前於A公司購買一隻約值13萬元的白金鑲天然鑽石戒指，鑽戒分別由1粒梨杏粉紅鑽及其他碎鑽鑲嵌而成。陳女士早前赫然發現戒子上唯一的粉紅鑽不知所踪，於是向A公司反映。陳女士於網上查找其他公司的鑽石戒子設計及鑲工，發現鑽戒多以一個類似三角形爪托套着鑽石，但她的鑽戒卻沒有。陳女士直言早年於A公司購買的另一枚鑽戒，同樣以三角型爪托套着鑽石，因此懷疑是次粉紅鑽脫落是鑲工不穩所致，遂向本會投訴並要求A公司免費替她重新配置及鑲嵌同款鑽石。

A公司回覆本會時重申陳女士的鑽戒已購買數年，大有機會是日常佩戴碰撞致鑽石脫掉，公司可以替她嘗試配置一粒類似的粉紅鑽石，但購買鑽石費用由陳女士承擔。由於A公司為《珠寶零售業營商實務守則》之參與商戶，陳女士同意將個案經本會轉介至珠寶商會嘗試協調，投審會於維持良好顧客關係的前提下致力促成雙方協商，陳女士最後接納建議於A公司另購一枚粉紅鑽石，A公司亦免費替她重新鑲嵌。

個案分析

《珠寶零售業營商實務守則》由消費者委員會、香港珠寶玉器金銀首飾業商會和九龍珠寶玉器金銀首飾業商會(合稱珠寶商會)聯合發布，目標為提升行業標準及形象從而加強消費者購買珠寶的信心。投訴審查委員會(投審會)是負責執行實務守則的獨立委員會，供業界自願參與，屬珠寶零售行業自我監管措施。投審會處理投訴以不偏不倚、公平為首要原則，給予雙方合理機會陳述案情、聆聽及回應，著重雙方在共同協商的前提下解決問題，重點並非判斷誰是誰非。

案中消費者的鑽戒已購買及佩戴多年，儘管鑽石並不是鑲嵌於一般常見的三爪托上，但亦不能證實是因鑲工不穩引致鑽石脫落，實難以要求商戶無條件替其重新鑲嵌另一枚鑽石。個案經過投審會協商後，參與實務守則的商戶於解決個案時亦展示誠意，於友好協商及維持良好客戶關係的基礎下給予建議方案。這亦反映了實務守則有助提升業界服務質素，投審會亦擔當了促進商戶與消費者溝通及交換意見的角色。

個案二：因店員聲稱「越戴越通透」誤以為是天然 A 玉

李小姐於B公司試戴一隻玉鐲後發現太大，職員隨即為她挑選另一款尺寸較小的玉鐲。當時職員一直說該玉鐲會越戴越通透，而據李小姐所知，只有天然翡翠(俗稱A玉)才會越戴越通透，故此深信對方推介的便是天然翡翠玉鐲，遂以信用卡支付\$2,800購買。但當李小姐回家細看盒內單據，始發現單據以手寫寫上「玉鐲一隻B」，她即時懷疑玉鐲並非「A玉」。李小姐與B公司對質，職員直言從來沒說玉鐲是天然翡翠，更聲稱很多街坊知道店內出售的全是「B玉」。由於店內沒有「A玉」玉鐲可供李小姐更換，職員稱可以嘗試替她向其他供應商物色，但可能要補回約兩萬元，李小姐對此感到不滿。

李小姐告知本會，她曾向其他售賣玉器的商戶查詢，他們的意見是「A玉」才有越戴越通透的特性，相反「B玉」則越戴越暗啞。李小姐指當日雖然沒有明言要求「A玉」，但職員一直說玉鐲越戴越通透，她便以為是「A玉」。她不滿意B公司沒有清楚告知玉鐲是「B玉」，亦不曾主動告知顧客店內只售「B玉」，對顧客有欠公平。本會聯絡B公司嘗試調停，B公司重申職員當日替李小姐物色合適手鐲，銷售時只提及玉手鐲通透度，沒有指明該手鐲是「A玉」還是「B玉」，認為不存在誤導，亦決定不再提供換貨服務。由於未能成功調停，本會建議李小姐有需要時可考慮經小額錢債審裁處追討。

個案三：店員未有事先提醒特價首飾不設回購

黃太年屆七十，近年定期於C公司購買金飾，早前接到C公司的訊息邀請她前往領取節日禮品。恰巧黃太早前購買的K金手鏈斷了，便順道前往C公司，進行維修時職員取出兩粒鑽石展示給她看，其中一枚白金鑲天然鑽石吊墜價值\$26,600，極力游說她購買。黃太看見吊墜十分漂亮，一時衝動答應購買，並以信用卡分期付款，再按職員要求於收據上簽名。C公司職員替黃太包裝好鑽石吊墜，臨離開前才跟她說特價貨品不設回購，黃太一臉愕然。

黃太回家細看單據，始知單據印有不設回購條款。黃太指自己年紀大，當日在店內沒有配戴眼鏡細看條文，而且她過去多年是C公司的長期顧客，不曾遇過首飾不設回購此安排。黃太於是向本會投訴C公司職員沒有事先口頭聲明，更趁她沒有注意條文而叫她簽名。經過本會調停後，C公司就此個案提供酌情處理，退回全數貨款予黃太，個案得以解決。

個案分析

現時只有符合《商品說明(翡翠及天然翡翠的定義)規例》中定義的玉石，方可被稱為「翡翠」；而翡翠必須沒有經過任何改變其晶體結構或原色的處理或工序，方可被稱為「天然」。此外，天然翡翠製品零售商應在供應地點展示告示，讓顧客知悉「天然翡翠」及「翡翠」的定義，以及必須向顧客提供合乎法例規定的發票或收據。

案中消費者因聽到一些聲稱對玉器有認識人士的意見，單憑銷售員一句「越戴越通透」，便一廂情願地以為所購玉鐲必定是天然翡翠(A玉)，最終花掉金錢購買了「B玉」。消費者如屬意購買天然翡翠(A玉)，必須事先詢問清楚貨品屬性及留意單據有否清楚列明貨品資料，確認交易前應再次核對貨品資料，避免不必要的誤會。本會提醒商戶有責任於銷售時提供清晰準確的貨品陳述，消費者亦不應單憑片面認知或道聽塗說的意見而妄下購買決定。

個案分析

珠寶首飾款式日新月異，現時部分珠寶商戶設有首飾回購服務，讓消費者有需要時可用舊款首飾之回購價，換購較時尚的新款首飾，然而消費者必須留意商戶訂立之回購條款及計算方式。儘管案中消費者為商戶長期顧客，亦要留意個別產品例如特價首飾，可能不設回購。本會特此提醒商戶產品是否設有首飾回購屬於重要銷售資訊，應於銷售時清楚告知顧客，以及提醒顧客留意單據條款後才讓顧客簽名。



注意事項

1 切勿單憑對首飾的片面認知而下決定

寶石(鑽石、天然翡翠)及貴重金屬(黃金、白金或它們的合金製品)，均受《商品說明條例》規管。消費者如屬意購買此類首飾，應先了解清楚其法定定義及銷售要求，購買時了解清楚心儀貨品的屬性，再三核對單據上的貨品資料是否正確。如有需要，消費者可瀏覽香港海關網頁查閱有關資料https://www.customs.gov.hk/tc/consumer_protection/trade_desc/index.html

2 看清楚單據條款

珠寶首飾一般可根據商戶訂立之條款享有保養及售後服務，例如首飾清洗及維修，部分商戶亦設有首飾回購或按條款更換貨品等安排，有關條款一般會於單據列明。故此，消費者購買首飾除了核對產品資料及價錢是否無誤，亦要留意相關的附帶條款。

3 妥善保養及佩戴首飾

消費者佩戴首飾時應避免與尖銳物品碰撞以防刮花，如不佩戴時應考慮將首飾存放回保護盒或絨袋內，此舉可減少首飾因長時間外露而受溫度或濕氣影響致容易褪色。此外，泳池水、海水、化妝品及家居清潔用品中所含的一些化學成分亦可能有損首飾的光澤，應盡量避免首飾接觸此類物質，自行清潔時亦要留意。