

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

珍珠、翡翠、金銀 首飾投訴

美麗的珍珠項鏈光澤圓潤，玉手鐲碧綠通透，女士佩帶了，平添優雅美態，無怪乎珠寶玉石飾物從來不乏捧場客。一番細心挑選之後，如果買來劣質貨甚至假貨，自然大感氣結。

個案一：「脫皮」黑珍珠

梁女士三年前在珠寶行購入黑珍珠吊墜，價值約\$6,000，她聲稱佩帶數次後，發覺黑珍珠吊墜的「外皮漸漸剝落」，露出內裏的白色內層，遂向珠寶行反映「脫皮」情況。

珠寶行就梁女士的投訴委託化驗所檢驗，報告指出該顆黑珍珠是受到人為或外物因素損毀而非黑珍珠素質出現問題。梁女士向本會求助，希望瞭解黑珍珠是否假貨。

本會收到梁女士的黑珍珠吊墜後，將飾物轉交業內專業人士鑑證。專家研究後，證實那顆黑珍珠是真品，而白色的物質是珍珠的外層受到化學物質腐蝕，可能是在佩帶時，佩帶者的汗水沾染在黑珍珠上而產生的結果。本會將專家的意見轉告梁女士，建議她在炎熱天氣時不宜佩帶該珍珠吊墜，或佩帶時宜以衣物隔開，避免汗水直接與珍珠接觸而造成損壞。

個案啟示

選購及佩帶珍珠，應留意以下事項：

- 珍珠表面瑕疵多寡及表面是否平滑；
- 珍珠層厚度；
- 色澤及光線反射的均勻度；
- 是否有明顯鑽孔、裂紋或曾經被接合的駁口；
- 佩帶珍珠飾物時宜以衣物隔開，避免汗水直接與珍珠接觸而造成損壞；
- 佩帶後，謹記以清水清洗及抹乾，安

放在乾爽的地方。

個案二：變色「白金」戒指

李先生在珠寶行購入三枚戒指，店員推介時指稱戒指是白金18K製成品。店員發出的單據及戒指上皆有註明「750.18K」的字樣，但他沒有注意戒指上的成色標示。

過了一段日子，李先生發覺其中兩枚戒指經多次佩帶後明顯變色，漸漸呈現較深的黃色。他向珠寶行查問，但珠寶行堅稱該三枚戒指是18K金製品，色澤本屬偏黃（按：18K金是指黃金含量為75%的黃金合金製品），而售出前表面經電鍍後呈現白色。當電鍍表面受到損耗後，產品便開始顯現內裏原有的金黃色。珠寶行稱該三枚戒指註明黃金成色，亦完全符合單據上的描述，並表示李先生可將戒指送交化驗所印證真偽。

李先生遂向本會投訴，本會在接獲投訴後，將該三枚戒指交業內專家研究，經檢查後發覺該三枚戒指的成色與標示及單據相符；亦證實戒指上的銀白色外表乃屬電鍍表層，由於經過損耗以致外層剝落，而露出內裏「18K金」原本的金黃色。專家稱此情況是可以補救的，李先生可與店方商議再行電鍍戒指表面，便可回復昔日色澤。鑑於單據上並沒有註明戒指是「白金」製品，李先生在購入戒指時，亦沒有第三者在場見證交易過程，故此難於就此指證店員曾作出誤導或大家溝通出現問題。

個案啟示

根據本港《商品說明條例》（香港法例第362章）—「商品說明（標記）（黃金及黃金合金）令」，凡在商貿過程中供應或建議供應的黃金製品或黃金合金製品均須附有標明黃金含量成色的標誌；供應者亦須就所供應的製品發出詳細發票或收據。成色/純度標準是按重量計算黃金在一千等份合金中所佔份數，例如18K的比例是750/1000的份數，換言之，18K黃金指飾品含有75%純黃金，25%為其他貴金屬，這些金屬可令K金產生不同顏色，如黃色、白色、紅色（又稱玫瑰金），飾品上刻有「18K」或「750」字印。

18K黃金不等於「白金」（platinum）。白金製品是以「Pt」標示。舉例，9995足白金指含有不少於99.95%純白金，飾品上刻有「Pt9995」或「足白金」字印。

消費者切記要求店方詳細列出黃金、黃金合金及「白金」製品的成色標準、回購準則等，並檢查對照製成品上的成色標誌。

個案三：「贈送」銀鏈並非免費

楊老太路過珠寶行，職員聲稱公司周年紀念送贈紀念品，邀請她到店內看看有沒有心儀的款式，她便跟隨職員入內。

楊老太剛踏進店舖，職員便將一條銀鏈掛在她的頸上，表示是其店的小小心意，然後極力游說她購買價值\$388的足金吊墜，由於銀鏈已掛頸上，楊老太也不好意思

購買玉石貼士

- 業內人士一般將翡翠玉石分為三級，即天然、處理及染色玉，俗稱為A貨、B貨、C貨。
 - **A貨**：純天然色澤，玉石沒有經過化學及染色處理。
 - **B貨**：經過強酸漂白，去除雜色，並注入樹脂，突顯主體顏色，使玉質的色澤更為鮮艷，但由於經過強酸漂白，玉石的內部結構已受破壞，故耐用度不能與A貨相比，價格亦會受影響。
 - **C貨**：先經過強酸洗滌處理後，再放進染色液體中添加色素，而色澤不是天然玉器原來的色澤，故此價值亦會受影響。
- 購買時要仔細問清楚玉石的類別，如果店方不能提供證書證明，務須要求店方在單據上將口頭陳述如玉石所屬級別列明及註明特點，如店方提供回購承諾，更應一併列明，以免事後有所爭議。
- 可留意光顧貼有「天然翡翠標誌計劃」標誌的店舖，此類店舖出售的玉石受到業內商會條例所規範，必須是屬於天然翡翠（俗稱A貨）。
- 一塊完美無瑕的天然玉石，價值連城，十分罕見，如遇店員吹噓玉石的完美特性時，益要加倍小心。擬購入貴重玉石時，最好要求店方出示該玉器的證書，或與商店協議，先行將玉器轉交認可註冊化驗所驗證，待驗證工作完成後，方才交易。

除下。在店員的一番誠意之下，楊老太接受了職員的推介而購買了吊墜。彼此交談甚歡之下，楊老太也不為意，沒有細看單據，交易完成後，職員歡送楊老太離開該店。

及後楊老太細看單據，發覺頸鏈並非免費送贈，單價列明銀鏈\$80及吊墜\$308，共\$388。楊老太認為公司的推銷手法十分不妥，「贈送禮品」只是招徠客人的伎倆。

楊老太並沒有要求賠償，只希望本會能協助向公司管理層反映職員不良手法，就此事件，該店回覆本會願意改善。

個案啟示

此類推銷手法屢見不鮮。雖然口頭承諾不兌現或誤導可構成交易無效，買方可向賣方索取賠償，但若賣方不承認曾欺騙或誤導買方，買方在苦無證據證明的情形下，亦不容易追究。但最重要的是不論店員如何鼓其如簧之舌，消費者應要求在單據上清晰列明所購買的物品名稱及內容，方為上策。在這個案中，消費者應不厭其煩弄清楚「贈送計劃」的內容及是否有附帶條件。

個案四：買來疑是注膠玉手鐲

龍先生在珠寶公司購買三隻玉手鐲，費用\$40,000，職員在單據上註明「真色真玉」。

龍先生回家後把一隻手鐲送給朋友，但又心裏不安，把餘下兩隻手鐲送到內地化驗所進行化驗，結果顯示兩隻手鐲是曾經被注膠、漂白及經染色處理，遂向本會投訴。

龍先生希望本會協助向公司要求退回兩隻手鐲的費用共\$30,000。本會就此事去信店方要求回應，負責人堅持玉器並無問題，如要退款，龍先生必須將所投訴的玉器交實驗室檢驗真偽，在發出驗證文件後，始行決定是否退款。與此同時，店方反建議，願意以六折價錢回購兩件玉器，讓龍先生換取與「回購價」等值的貨品。

本會就店方安排轉告龍先生，但龍先生甚為不滿，認為其所委託的內地化驗所的報告足以為證，毋須再行驗證，店方應退回全部款項，為保證龍先生所購的玉鐲的屬性，本會建議投訴人將該玉鐲交由本會再行送交行內的專家驗證。

個案啟示

鑑於本港及內地化驗所的檢驗方法不同，消費者及店舖時常就檢驗結果各執一詞。為消弭爭議及避免爭拗，消費者購買玉器時，可考慮前往貼有香港及九龍珠石玉器金銀首飾業商會所頒發的「天然翡翠標誌計劃」標誌的店舖，貼有此等標誌的店號所出售的玉石受到商會條例規範，必須售賣天然翡翠（俗稱A貨）。

個案五：銀器首飾的保養是否包「翻新」

王先生在珠寶公司購買多件銀器首飾，依稀記得當時店員告之可享保養服務。幾年後，他把首飾拿到公司要求清洗，但職員表示清洗首飾要支付最低費用\$80。

王先生認為該公司拒絕履行保養承諾，向本會投訴，希望本會協助要求公司履行保養責任。珠寶公司回覆本會稱公司會保證金器或銀器的成色，但不提供免費保養服務，清洗銀器表面不屬保證條款包括範圍，因為銀器表面轉黑，是基於化學作用，並非素質問題；清洗飾物表面使其回復光澤，是額外的的工作，故此不能豁免收費。最後，公司仍堅持收費，但願意贈送王先生一套清洗銀器的工具及一瓶清洗劑作為解決是次誤會。

個案啟示

假如店方承諾保養首飾，消費者可要求在單據上列明保養條款的細節。倘若保證的內容只包括成色的保證，替飾物「翻新」的確是額外的的工作，而不是飾物本身素質的問題。不管「保證」與「保養」，買賣雙方應將細節清楚寫在單據上。

