

“以金换金”困扰消费者：

交易规则难如心算测验，太考验理解力

10月27日，新闻晨报·申度新闻独家报道了上海市民钱女士，在金店“以旧换新”后46克黄金锐减21克的糟心经历。报道刊出后，钱女士的经历引发了许多市民共鸣。不少消费者表示，他们在进行黄金饰品“以旧换新”时，也吃过类似的亏。明明理应更划算的“以旧换新”，为何会频频引发消费者的不满？为切实解决我们身边的消费烦恼，新闻晨报·申度新闻记者，特意花了一整天时间，以一名消费者的身份，逐一走访了多个品牌金店，试图找到困扰“以金换金”消费者的真正病因。

【难点一】

计算换金成本难如心算测验

刚进入记者此行的第一家品牌金店——周大福长宁某店，记者就迎面遇到了在金饰“以旧换新”中的首个困扰：成本计算难。

事实上，记者在体验中发现，由于金店的报价方案比较复杂，不动用纸笔，记者很难在第一时间，计算出新购入的金饰中每克黄金的实际花费。

“按照你的克数乘以一百，一百是每克差价的手续费，再加上一个工费，工费可能是两千，可能是三千，工费是看款的。验金肯定有损耗的，所以‘外金’的克重要乘一个0.98。如果金子有剩余的，剩下的金子按照回购价算，可以抵扣部分工费，回收价是887元/克，今日的挂牌价是1198元/克。”周大福的店员说。

在记者走访的5家品牌金店中，周大福的店员是最直接的，她没有要求记者先挑款式或刻意提某项费用。即使如此，为了计算出每克新饰品的花费，记者还是在纸上列出了算式。

经过计算，记者发现，周大福采用“以旧换新”方式置换黄金，总花费与在该店用现金购买金饰的总花费，二者之间实际相差不大。

很快，记者发现这只是个开始。类似的工作，在每家品牌金店，都要重复做一次。因为每家金店都设计了一套属于自己的换金规则，它们各有不同，且都声称自己是最划算的。

“我们是免折旧损耗的，你只需要今天按照牌价1198元换大20%以上。这样换，你一点损耗都没有，就是补差价，再加个工费就好了，什么折旧费、损耗费、服务费都没有。”老庙黄金长宁某店店员说。

记者经计算发现，增购黄金的数量，会显著影响新金饰的均价。

“你的金饰是1054元/克，我们的金饰是1198元/克，你可以以一克换一克，中间补个差价，补个工费就可以了。另外收外金（指非六福珠宝品牌的黄金饰品）的话，我们（对克重）会打个9.8折。”六福珠宝长宁某店店员说。他们同样声称，以这种形式兑换，是最为划算的。

记者横向比较发现，相对易懂的“以旧换新”计算方式，实际来自钱女士此前遇到的品牌——亚一金店。该品牌长宁某店的店员告诉记者，该店的“以旧换新”兑换方式为“每克黄金额外收取25元”折旧费，饰品工费另算。

如果将所有金店的折算方式都列成算式，亚一金店无疑属于算式长度较短的一批。即使如此，为何钱女士还是遇到了糟心的消费经历？这是因为金饰“以旧换新”中，还潜藏着另外的难点：难防的高工价“刺客”。

【难点二】

高工价“刺客”防不胜防

记者实探发现，比起开门见山地将换金方案一口气说清楚，金店店员们大多更倾向

资料画面

新饰品每克平均价值=新饰品总价值/新饰品总克重

新饰品总价值=旧金饰价值+额外支付的换金费用

旧金饰价值=旧金饰克重×旧金饰当日市场回收价

额外支付的换金费用=折旧费×新饰品克重+工费-旧金饰剩余克重×金店当日回收价

旧金饰剩余克重=旧金饰总克重×损耗率-新金饰克重

于让消费者先选择款式，再计算价格。这样的选款方式，很容易让消费者在店员的有意推荐下，糊里糊涂地选中了高工价或“一口价”款式。

在潮宏基，记者就不小心选中了一款“一口价”吊坠。

“这种款式现在老流行了，你喜欢可以试试。”得知记者想要换金饰自己戴后，潮宏基的店员很热心地向记者推荐了时下流行的“时来运转”款式，这个吊坠小巧精致，镶嵌在金饰上的碎钻闪闪发光，轻轻一拨还能旋转，正是当下年轻人喜欢的款式。

“我们是最划算的，我就是按照1000多元/克收的，收完之后再进行换补。像你换这个的话，就给我22克金就好了。”店员说。

听上去，如果仅按照金饰收购价对比，没有任何折旧费的潮宏基，可以和老庙并列黄金收购价最高的金店。

但实际上，店员所未言明的是，她所推荐的流行款，其定价方式并非传统的“黄金价值+工费”模式，而是“一口价”模式。在这种模式下，金饰本身的价格，与饰品的含金量，是完全脱钩的。

“所以，饰品本身多重呢？”记者仔细观察发现，此类“一口价”饰品并没有关于黄金含量的标识。

在记者的持续追问下，柜员最终帮记者将这枚项坠进行了称重。她们告诉记者，这枚项坠重量大概为“十一点几克”，其中“钻石没多重”。

11克多的金饰需要22克的旧金饰才能换，按照黄金饰品回收市场价每克900元左右计算，这枚项坠中黄金的每克价格，接近了2000元。远远超过了金饰的平均售价。但对于普通消费者而言，在商品没有明确克重标

识的情况下，想要意识到这一点，并不容易。

记者体验发现，在挑选金饰的过程中，很难完全避开高价款。除了店员会主动介绍外，由于工价的高低与饰品的精致程度正相关，消费者自主挑选的过程中，也更容易被高工价的款式吸引。在一些金店，完全拒绝高工价款或“一口价”饰品，还意味着选择的空间会大大减少。

在潮宏基某门店，得知选中了“一口价”款吊坠后，记者曾尝试将款式调换为常规款。销售人员告诉记者，常规款吊坠要么款式“偏老一点”，要么“蛮重的”，并不合适，“你也不想挑太老的款对吧？要选就选一个自己喜欢的呀。”

在六福珠宝某店，得知记者想要购买项坠后，店员特意从柜台下方拿出了一枚可以转动的项坠，向记者做了特别推荐：“戴上超好看，我们以前是没有这个款式的。”

在计算价格阶段，记者发现六福珠宝的工费计算方式是按克标注的。常规款的金饰，每克工价大约为几十元，但店员为记者推荐的特别款，工价则达到了每克164元。

【难点三】

行业内不流行“后悔药”或“冷静期”

金店花样百出、逻辑复杂的报价方式，无疑给消费者的购物过程，增加了许多障碍。那么，如果因为没有算明白价格，误买了高价金饰，事后能退吗？

令人遗憾的是，几乎所有金店，都不提供退货服务。只有少数金店，愿意在金饰离柜后，提供换货服务。在“以旧换新”交易模式下，金店在验金过程中，对旧金饰作出的破坏性检验，也使得“以旧换新”成为一场“开弓

没有回头箭”，完全没有“后悔药”或“冷静期”的交易活动。

周大福、潮宏基、老庙等品牌门店店员告诉记者，如果购买金饰后还想退换，那么就只能再次遵循“以旧换新”的逻辑，将新购入的金饰，按照旧金饰收购价回收，或支付一定的折旧费、手续费等，并重新支付新金饰的工费，进行兑换。

“黄金属于贵重物品，一般贵重物品离柜了都是不退换的。毕竟金子大家都知道随时可以做的，它就没办法保证（不被调换）。”潮宏基门店店员解释。

他们告诉记者，黄金饰品不退换，是这个行业的通用规则。“只能说如果你是刚带回去就送回来，没戴过、没损坏、不影响我们上柜的情况下，你可以换其他的。如果你戴过，那就要收折旧费、换新品要出工费了。”亚一金店店员说。

探查报告：

莫将“以旧换新”当理财投资

将金饰品“以旧换新”到底划算不划算？经过测算，记者发现，在排除高价“刺客”的情况下，相较于用现金买金饰，“以旧换新”实际上是有一定价格优势的。大多数金店“以金换金”后，到手金饰的每克价格，与这家店的当日金价挂牌价相当或略低。这等于说，“以旧换新”的消费者，至少省下了一笔工费。

不过，必须指出的是，将金饰“以旧换新”，其本质是一种消费行为，而不是理财行为。换新过程中，消费者必然要为新金饰所包含的工艺、品牌溢价买单，额外支付更多的费用。金饰的回收价格显著低于金饰的挂牌价格，是市场自发形成的交易规律。

但是，在鼓励消费者放平心态的同时，我们也应看到，品牌金店确实存在利用复杂的定价规则，降低消费者知晓度的情况。金店拒绝退换的行为，降低了消费者的选择自由度。商家对消费者判断力的有意削弱、故意推荐高价商品等行为，实际才是“以金换金”交易中纠纷频发的主要原因。

随着消费者权利意识的觉醒，近年来，我们看到越来越多消费行业，交易模式日趋公平。从家用电器领域的“三包”制度，到最近几年，上海地区健身行业、婚介行业开始主动拥抱“7天冷静期”，行业的主动作为，不仅降低了投诉率，更提升了消费者在该领域的消费信心。我们期待，在黄金消费领域，也能有此类优化举措出现，让更多沉睡在妆奁中的金饰，加入流通焕新之中。

