

金价跌了不退不换 金价涨了劝我退款 发不了货的黄金

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?



张女士的交易截图

买了黄金却被告知发不了货

国庆节前,张女士在抖音一家名为“X 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。张女士坚持说那就等一等,客服却让她退款,取消订单。张女士说:“我为什么要退,金价涨了你就让我们退,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,但张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?”记者根据张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。

张女士并不是孤例。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XX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。张女士表示不同意,继续向12315、黑猫等平台投诉。最终,商家还是不肯发货,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。

朱先生于10月3日在京东“X 特珠宝工坊黄金专营店”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。由于到10月6日都没发货,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。”于是朱先生向京东平台投诉。10月8日,京东告诉朱先生,该商家已经失联,京东承诺三天后回复具体赔偿方案。

部分黄金电商有订单才去拿货

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“xx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。”

解读

九龙坡消委会:商家行为涉嫌违法

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。”

律师:商家拒绝发货涉嫌合同违约

重庆格林威律师事务所胡显莉律师认为,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。

追问

黄金后市还会不会继续上涨?

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?著名投行高盛在10月8日发表研报,将2026年12月黄金价格预测上调至每盎司4900美元(先前的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。

据上游财经