

碗底标249.1克、证书显示280.54克、称重质量约280克 银碗标记质量与实际质量 为何相差31克？

开屏跑腿

12月16日，市民唐女士向本报记者反映，自己11月11日在昆明白塔路131号金石广场的云南黄金门店购买了一个重280.54克的银碗给母亲贺寿。生日当天，她清洗银碗时，却发现碗底刻有“249.1克”字样！

唐女士质疑金店销售的银碗“缺斤少两”，她到金店交涉后，出具《贵金属饰品检验证书》的质检中心再次出具了《补正申明》，将银碗的质量由原来的280.54克补正为249.10克。但记者陪同唐女士到金店对银碗再次称重时，称重结果为280.81克！

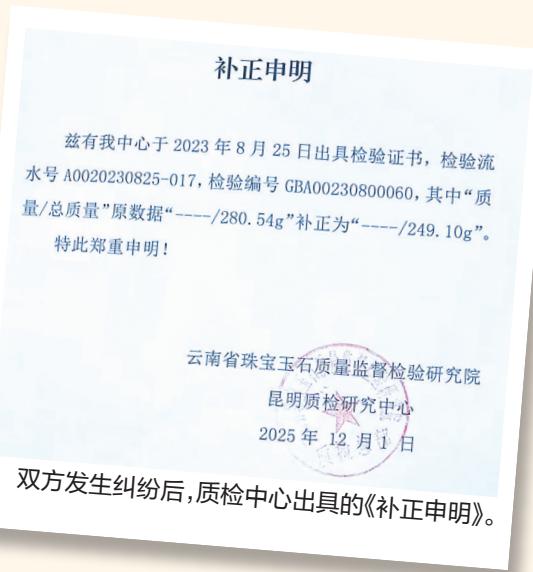
那么，为何银碗的实际质量比碗底标记的质量多出31克？



银碗底部刻有“249.1克”字样 再次对银碗称重，显示为280.82克。



检验证书及价格标签显示银碗重280.54克



双方发生纠纷后，质检中心出具的《补正申明》。

闹心 贺寿当天发现银碗“缺斤少两”

11月11日，唐女士经朋友推荐，来到金石广场的云南黄金门店，选购银器给70多岁的母亲祝寿。恰逢“双十一”活动，线下实体店也紧跟网购折扣，推出七五折优惠，唐女士一眼看中了一只999足银工艺摆件银碗。

“标签显示银碗重280.54克，标价11958元，七五折后仅需8968元。”唐女士说，为了搭配银碗，自己当即又选了一双银筷子，折后价735元。又想到父亲喜欢喝酒，她又买下一套重540克，折后价19440元的一套银酒壶。银饭碗、银筷子、银酒壶，三件银器折后总价为29143元，唐女士爽快刷卡付款，满心欢喜地将这套银器带回家。

生日当天，70多岁的母亲看到雕刻着精美花纹的银碗时满心欢喜，当即笑着吩咐唐女士：“快把碗洗了，今天的晚饭我就用这个银碗吃！”唐女士赶忙接过银碗去清洗，可就在翻转碗底准备洗净时，却发现碗底赫然刻着“249.1克”的字样。她瞬间想起，发票和标签上明明标注银碗质量是280.54克，自己也是按这个质量付的钱。

“相差30多克，买的时候每克大约32元，也就是多付了1000元。”唐女士说，花8968元买的银碗疑似“缺斤少两”，让一家人非常吃惊，大家认为店家存在欺诈行为，原本喜庆的祝寿氛围瞬间被冲淡了许多。

协商 唐女士要求整单退货遭金店拒绝

越想越觉得憋屈的唐女士立刻带着银碗、发票和未拆封的银筷、银酒壶找到店家讨要说法。店家首先确认了该银碗确实是本店销售出去的，随后店家解释银碗标签上写的“280.54克”依据为云南省珠宝玉石质量监督检验研究院出具的《贵金属饰品检验证书》中标明的总质量。为什么证书标注的质量会与碗底刻上去的“249.1克”不符？店家推测可能是出具证书的人打错字了，至于如何处理还需要进一步核实。

几天后，销售客服联系唐女士称，公司领导表示愿意以六八折的优惠退还差价，经过计算，金店将补偿837.06元给唐女士，并让唐女士写下书面材料，承认没有标错。而唐女士认为此事影响了一家人的心情，她连从未打开包装的酒壶也不想要了，她希望金店能退还三件银器的总价29143元。但店家认为，除了银碗之外，酒壶、筷子的重量都没有问题，并不愿意退款退货，双方因此没有谈拢。

12月1日，商家向唐女士出示了一份由云南省珠宝玉石质量监督检验研究院昆明质检研究中心出具并盖有公章的《补正申明》，将银碗的质量由原来的280.54

克补正为249.10克。店家向唐女士解释，金银贵金属饰品并非按原材料金条银锭的单价售卖，此银碗还包含了加工费、工艺设计费、木质包装礼盒等一系列成本。行业里大多数金店是一口价销售，“双十一”当天的七五折已经是额外优惠了。

这让唐女士心情极差，她坚持要求将总价29143元的三件银器全部退货，店家则以商品超过七天无理由退货期限为由拒绝。无奈之下，她只能求助本报，希望能派出记者帮助其维权。

反转 “缺斤少两”纯属乌龙，金店同意退款

12月16日下午5时，记者陪同唐女士来到该金店。银碗具体有多重，出现争议后当事双方是否对银碗再次称重？唐女士表示，银碗“缺斤少两”后，她先去小区楼下的快递站尝试给银碗称重，可快递站的秤精度不准，根本称不出准确的质量；她又辗转到附近的茶叶店称重，店家表示自家的秤无法精准称量银碗。唐女士希望，用金店的专业称重器具核验质量。

在记者的陪同下，金店工作人员将专门给金银首饰精准称重的电子秤摆好。唐女士打开包装把银碗轻轻放到秤上，显示屏瞬间跳出“280.82克”的数字，甚至比发票、标签标注的280.54克还稍重。这一结果让唐女士和店员都大吃一惊，所有人都没料到发票上写的280多克没错，标签上的280多克也没错，质检单位最初出具的《贵金属饰品检验证书》里写的280多克也没错！错的竟是机器刻在碗底的“249.1克”字样。

记者随即提醒工作人员再次核验，工作人员先将银碗拿起，把称重器归零并确认设备无异常后，又将银碗平稳放回秤面，显示屏上依旧清晰地显示出“280.81克”，店员称两次称量误差0.01克也属正常。

见此情形，唐女士坚持要求店家退款。店家当即爽快答应办理退货手续，货款会在5到7个工作日内返还到唐女士的银行卡里。

疑问 多出的31克到底是什么

此事虽然以买卖双方协商一致退货退款告终，但值得注意的是，当记者陪同唐女士到金店再次对银碗称重时，结果依然约为280克。银碗的实际质量与质检中心出具的《补正申明》中写的249.10克，质量相差约31克！对此，金店的工作人员始终未解释这一奇怪现象。究竟是金店的称重工具出错，还是银碗中银的质量只有249.1克？如果银仅有249.1克，那么银碗的生产厂家、质检中心为何不对多出的31克物质作出书面说明？金店工作人员为何不在销售、协商过程中明确告知消费者？