



解决维权“老”问题 让老年人放心消费

方翔



新民眼

近日,上海市消保委对2023年受理的41万余件消费者投诉分析后发现,涉老健康养生消费套路多、直播带货产品信息告知不充分等问题集中出现。

老年人有着巨大的消费潜力,不仅有相对空闲的时间,还拥有一定的可支配资金。在上海许多商圈都可以看到老年人的身影,而在网上,老年人也是电商平台及直播间的常客。与此同时,老年人面临的侵权风险日益复杂,维权形势也很严峻。

今年的政府工作报告明确提出,加强老年用品和服务供给,大力发展银发经济。

“银发经济”既是释放消费潜能的重要一环,也是侵害消费者合法权益较为多发的领域。从上海市消保委分析的消费投诉来看,一些不诚信商家利用老年人害怕疾病、渴望健康的心理,通过各种体验、推销等形式诱导老年人巨额消费,损害老年人合法权益。比如,一位有严重认知障碍的老人,在某美容美发店的诱导下,购买了一系列养生服务,累计预付充值近60万元,店员甚至让他办理了借贷,家属发现后却遭遇退款难。

类似情况,在我们身边并不少见。老年人通常处于相对弱势地位,老年人被诈骗后,损失的基本都是养老钱,甚至是治病钱、救命钱。最不幸的是,有些老人直至去世,也没盼到钱款返还。对此,

在今年全国两会上,全国人大代表、上海市工商联副主席周桐宇建议,加大追赃挽损的力度,通过完善法律制度、加强跨部门协作等方式,尽可能为老年人挽回经济损失。

老年人消费受骗的问题很难被孤立看待。上海市消保委曾对本市1000名老年人及1000名老年人子女进行调查,发现老年人与子女的关系越疏远、孤独感越强烈、自我认同度越低,就越容易受诱导式保健品营销模式的影响。可以说,亲情的关照多一些,老年人受骗的概率就会低一些。

除了家人之外,社区也可以为老年人撑起“放心消费伞”。社区为老服务人员在日常沟通中收集老年消费维权诉求,社

区邻里中心不仅可以成为消费知识的“宣传站”,更可以是老人家门口的“维权岗”“监察哨”,通过在社区建立消费维权快速处理机制,增强老年人的维权能力,提高他们的防范意识。

维权便利,才能放心消费。做好做强“银发经济”,不仅需要商家落实主体责任,遵守商业道德,依法诚信经营,不得损害老年消费者合法权益,还需要有关部门深入研究老年人消费维权的特点,畅通老年消费者维权渠道,给老年消费者维权提供更多方便。

关注老年人的消费诉求,维护老年人的消费权益、增强老年人的维权意识,全社会应携手为老年人营造一个安全、舒心的消费环境,让他们放心消费。

优化营商环境

激发消费活力

三·一五 特别报道

“免费体验”忽悠老人万元埋单

4家店涉嫌虚假宣传被市场监管部门立案调查

美体减肥仪不能减肥,更不能“包治百病”,销售人员却用“免费”套路骗取老年人钱财……前天,市市场监管局执法总队结合举报录音线索和多轮排摸,联合青浦区局和松江区局,对南京项美电子科技有限公司在上海的4家免费体验店开展突击执法检查,保障老年人合法权益。

减肥治病子虚乌有

在松江泗泾体验店里,近20台减肥仪前坐满了前来免费体验的老人。一名阿姨每天从宝山区花3个多小时来此上“体验课”,对体验效果赞许有加。

而在青浦体验店,赫然贴着“五不卖:没有体验不卖,没有效果不卖,没回家坚持使用不卖,不信任公司不信任产品不卖,家人不同意不卖”。“免费”“用情”是讲师、销售、店长在笔记、销售话术、内部管理文件中最多提及的内容。

调查发现,这家公司主要面向中老年女性群体,通过线下体验方式,宣传消除各种结节、囊肿,缩小胆结石,辅助治疗高血压、糖尿病等诊疗功效,诱导消费者高价购买其主推的“美体减肥仪”。实际上,该产品功能为中低频电流、红外线光照和加热,未取得医疗器械注册证,不能美体减肥,更谈不上“包治百病”。

执法人员发现,美体减肥仪给老人的售价是15900元/台。上海4家门店已销



许多不法商家打着“免费”的幌子让老年人步入陷阱 图 IC

售96台,销售总额达150多万元。而与美体减肥仪配套使用的一款“多层顺透软霜”,是南京项美委托广州市雅资达化妆品有限公司生产,并标注化妆品生产许可证编号。产品有230g和500g两个规格,给老人的售价分别为200元/支和400元/瓶,销售数量为474支(瓶),各体验店的销售总额为16.24万元。

这些美体减肥仪均由总部位于江苏南京的南京项美电子科技有限公司委托广东佛山的生产商项美医疗器械(佛山)有限公司生产,并由南京项美通过代理商对外销售。行动当天,市市场监管局执法总队派检查组赶赴佛山和南京,与当地市场监管部门联合公安同步开展检查。南

京组发现,南京项美销往上海地区的美体减肥仪共259台(2022年7月—2023年12月),销售价6200元/台;多层顺透软霜价格为:230g,90元/支;500g,180元/瓶。佛山组发现,佛山项美生产的美体减肥仪销售价为2160元/台。

非法添加禁用原料

更令人担忧的是,现场执法人员对已开封使用的软霜作了初步检测,发现其中含有药物克霉唑的成分,长期使用会使人体对抗生素产生耐药性,有害健康,属于在化妆品中非法添加禁用原料。

检查当天,4家体验店均在营业中,除了免费体验的老人,现场还有17名工作人员。经询问,多人称南京项美每年组织各地代理商召开2—3次销售经验分享会,代理商代表发言交流,介绍产品诊疗功效,也会有代理商在微信群内发培训课件、销售话术和产品功效等资料。

据悉,负责松江泗泾店和仓汇路店的是崔某慧是南京项美在上海的总代理,她通过微信将培训课件、销售话术和产品介绍发布在讲师群里,再由讲师在各门店进行培训,讲师可领取约3000元/月的报酬,一般通过微信转账。

目前,4家体验店涉嫌虚假宣传,已被市场监管部门立案调查。

本报记者 金旻矣

本报讯(通讯员 朱坤或 记者 孙云)

为了给骗子口中所谓的“公检法安全账户”转账,市民刘女士不仅给骗子转去44.1万元,还冲动地在对方的胁迫下将自己的一套房产低价抛售套现。同时,面对民警的上门劝导,她竟浑然不信。所幸民警没有放弃,最终成功说服刘女士,并做通买家和中介经纪人的思想工作,让他们同意停止交易,让刘女士避免了高达186万元的巨额损失。近日,刘女士专程来到徐汇公安分局枫林路派出所送上感谢信。

日前,枫林路派出所接到一起诈骗预警称,辖区内有一名老人疑似遭遇“冒充公检法”诈骗。民警薛焱焱和金俊逸接到指令后立即上门劝阻,然而,刘女士坚称自己从未被骗。

面对被深度洗脑的刘女士,民警一边联系老人子女到场,一边向派出所汇报情况,通过后台民警反复深挖与其接触过的相关人群信息,从侧面了解到刘女士被骗的基本情况。随后,接警民警用辖区居民被骗的真实案例告知刘女士对方是骗子,而非所谓的“公检法人员”。在民警坚持不懈的劝说下,刘女士终于透露已向对方转账44.1万元,并在对方胁迫下通过中介将一套房屋以低价出售套现,准备拿到全部房款后继续给对方转账。

得知上述情况后,民警第一时间对涉诈账户进行紧急止付冻结,同时要求刘女士的子女陪同其一起到派出所报案。经详细了解后,民警释法说理,终于帮助刘女士获得了买家及中介方的理解,对方同意撤销已经签订的买卖合同。在民警的大力协助下,刘女士最终完成房产退还手续,共计避损186万元。

警方提醒

市民遇到“冒充公检法诈骗”,谨记“三不”法则:“公检法机关不会索要银行密码等隐私信息,不存在安全账户或者核查账户,不会让公民提现、转账、汇款。”

转账巨款后又低价卖房套现 老人深陷骗局幸得民警「叫醒」避损一百八十六万元

上海市消保委发布“健康概念”食品直播带货调查报告

“无糖”不靠谱 “0添加”是噱头

食品是消费者高频购买的消费品,带有“健康概念”的食品已成为增长最快的消费品类之一。近日,上海市消保委联合上海营养食品质量监督检验站共同开展“健康概念”食品直播带货消费调查。

直播间平均分5.44

调查者通过对淘宝、抖音、快手、小红书等14个平台的100个直播间进行监测,选购了宣称营养健康(低脂、低糖、低钠、低能量、高蛋白等)各类食品,并对整场直播讲解、宣传、购买全程录屏以采集固定相关证据,最后作了相关检测。

根据对比直播口播录屏、商品链接、详情页介绍、商品外包装标签信息和实际检测数据,从消费者知情权、选择权和公平交易权等多角度对100个直播间进行打分比较,各直播间总体平均得分为5.44分(满分10分)。

抽样数超过5件的平台的平均得分由高至低为:蘑菇街7.86分、淘宝6.76分、抖音5.21分、小红书4.89分、快手4.58分、微信视频号1.80分。

名不副实问题多多

这100个直播间中,有83个涉及“无

糖、无蔗糖、不添加糖、不添加蔗糖”等相关产品。但经检查,名不副实的占比接近二分之一,某些宣称无糖的产品,实际含糖量非常高。

涉及“0添加”的产品共计66件,而事实上有些产品根本不需要添加色素或防腐剂,其宣传的“0添加”是营销噱头。

此外,调查从直播间背景宣传和主播口播中发现有各种“高、富、减、低”等对产品健康概念的声称。一些主播明显缺乏食品安全与营养方面的专业知识,却在直播中随意发挥,极易造成消费者的误解。

本报记者 金旻矣