

快转给爸妈们！ 警惕老年消费陷阱

当前，侵犯老年消费者权益的行为层出不穷，已成为社会的顽疾。为保障老年消费者合法权益，市工商局、市消费者协会、市老年人体育协会联合对 300 余名老年维权志愿者进行专项辅导宣传活动，让更多老年消费者了解相关法律知识，识破消费陷阱，增强防范意识，共同做好消费维权工作，努力形成社会共治新格局。



一要强化责任意识，增强使命感。希望各位老年志愿者朋友们积极作为，敢于作为，珍惜荣誉，进一步强化责任意识，增强使命感，宣传维权常识，开展消费教育，做好消费引导，反映消费意愿，同时将维权知识、维权成果、维权趋向，传递给社会各界，形成良性互动的维权联动机制，为构建一个和谐、安全的老年消费维权大环境做出积极贡献。

二要强化知识学习，提高维权技能。希望大家能够牢记服务社会宗旨，主动学习消费者权益保护相关的法律、法规，在“真学、真懂、真用”上下功夫，不断提高消费维权服务技能，更好地满足群众期盼、化解民生难题。要做到不仅自己不上档，而且

让亲朋好友、社会各界都不上档，让各种违法行为形成“过街老鼠，人人喊打”的良好局面。

三要加大宣传力度，建立长效机制。工商部门和消费者协会要当好志愿者的“娘家人”，积极创造有利条件，经常组织、指导志愿者开展消费调查、消费体验等各类活动；定期组织开展培训学习，不断提高志愿者的维权水平。真诚欢迎老年消费者积极参与到活动中来，敢于揭露、举报不法商家，展现正能量。让我们携起手来，共同努力，全面做好老年消费维权工作。为进一步坚定老年消费者的消费信心，扩大消费、拉动经济增长，为促进全市经济社会快速健康发展做出更大的贡献。

识破消费陷阱 增强防范意识

随着我国老龄化社会进程的加快，消费领域中老年消费所占比例越来越大，但老年消费问题也日益突出。为了引导老年消费者科学理性消费，防范侵权，市工商局发布了有关老年人在保健食品消费中的典型案例，供消费者参考。

○类型一：广告中设陷阱

曹大爷今年 78 岁，因年高患有耳聋，急切想回到有声世界。某杂志广告介绍了一本书，该书宣称：耳鸣耳聋一服药根治，无论什么性质的耳聋，3 个月保证彻底治好。曹大爷根据杂志上的联系方式找到

了销售人员。销售人员声称治不好可以退款。由于治病心切，曹大爷相信了销售人员的话，先后花 2875 元买了 3 个月的药，结果却没有一点效果。事后，曹大爷要求退款遭拒，销售人员不承认有退款承诺。

○类型二：恐吓式推销

82 岁的聂大妈做了脑部手术后，身体状况欠佳，经老同事介绍，在某生物科技有限公司陆续购买了多种不同名目的产品。随后，该公司销售人员再次以恐吓的方式向聂大妈推销产品：“脑室闭合不全、脑瘫痪、脑部动脉血管出现破裂，不预防会脑

死亡、脑痴呆，医院治不好，我们能治好……”。在对方一连串的攻势之下，聂大妈言听计从购买了该公司的 10 多万元的产品。后期，聂大妈去医院做复查，医生称不用食用任何保健品。聂大妈意识到被骗，多次和该公司人员沟通退货未果。

○类型三：聚会式营销

2017 年 8 月份，彭大爷向消协投诉称，在城区某经营场所，一家保健品公司为老年人举办了一次聚会，参与人数近 100 人。聚会期间，有工作人员向参会老年人播放视频，宣讲其销售的软胶囊保健食品。宣讲内容包含“涉及疾病预防、治疗功能”的广告，声称保健食品具有预防和治疗癌症、高血压、心脑血管等多种疾病的药用功效，诱使 20 多人共花费 5 万元购买该款软胶囊。其中有 10 名消费者有退货意愿，与经营者协商退货未果，遂委托代表到消协投诉，要求退货。

此类投诉具有几个显著特点：一是投诉人群几乎都是中老年人，而且大多数是退休老人；二是大多数消费者是商家的会员并听过他们“如何养生”的讲课；三是大多数消费者得到过商家组织的免费旅游、或收到过鸡蛋大米等半买半送的“小恩小惠”；四是大多数商家都在较为隐蔽的写字楼或居民楼内；五是大多数的消费金额都在数千以上，有的数万甚至高达十几万元；六是大多数消费者消费后没有取得正规的正式发票，仅有一张“收据”或“收款收据”，有的票据上甚至没有任何公章。

（高晓彬 报道）

老年人应提防 十类消费陷阱

有病切忌乱投医

老年人有病要去正规医院就诊，保健养生要到正规医疗机构咨询，切不可有病乱投医，更不能轻信江湖医生和一些保健品机构夸大其词的宣传。

免费承诺别轻信

老年人面对不法商家免费赠送、半价促销等承诺时，要经得住诱惑，不贪图小便宜。

虚假广告要辨别

近年来，保健食品、医疗、药品广告日益成为虚假广告的“重灾区”，老年人要提高辨别意识。

专家忽悠不上当

老年人大多有病在身，特别渴望专家的指导，对他们“言听计从”。要特别防范所谓的“专家”趁机推销高额保健品。

无效退款难兑现

一些不良商家为推销保健品或药品，违反《广告法》规定，承诺“保证疗效，无效退款”。

养生讲座别购物

一些不法商家打着养生讲座的旗号忽悠老年人，还以赠送鸡蛋、面条、酱油等小物品相诱惑，借机推销商品。

“政策补贴”不可信

某些不法商家冒充政府部门，向家境贫寒又久病缠身的老年人打电话，谎称能向有关部门申请“政策补贴”和药费补助，进行欺骗误导。

保健品和药品要区分

保健品对治疗某些疾病有一定的辅助作用，但不能代替治疗药物。《广告法》第十八条规定，“保健食品广告应当显著标明‘本品不能代替药物’”。老年人要注意区分，药品是治病的，保健品是不治病的。

高利率诱惑要防范

老年人的收入主要靠养老金，并大多把钱存在银行。一些商家投资虚假金融项目，抛出高利率诱惑，为骗钱而圈钱，老年人一定要擦亮眼睛。

“叫爹叫妈”或是陷阱

为取得老年人的信任，许多经销商还不惜打出“亲情牌”，与老人套近乎，甚至叫爸叫妈，让老年人感到亲人般的“温暖”，不知不觉深陷其中，有的甚至花光了自己大半辈子的积蓄。