

保健品“坑老”骗局翻新，如何应对？

一度，以治病、养生的名义，诱导老年人高价购买药品、保健品的“坑老”骗局屡见不鲜，严重损害老年人的合法权益。近年来，这些骗局套路手法翻新，利用电商平台、视频直播引流，由线下走向线上，销售更隐蔽，给消费者维权与有关部门监管带来新挑战。

1

用营销平台引流，再一对一高价兜售保健品，手法更隐蔽

近日，陕西永寿县常宁镇果纳村张继高老先生来信，反映他被电话推销，以高于市价数倍的价格购买药品的情况。

“今年5月，我从电视上看到治疗糖尿病且很快可以治好的广告，便按广告中的号码打了咨询电话。电话打通后，没人接听，我就挂了电话。不料，第二天，一名自称刘微的女士打电话过来，询问我的病情后，表示她们可以治疗，只是价钱比较贵，打五折后2460元。我有点犹豫，她又说前500名有优惠，把价格降到1860元。”张继高付款后，药很快寄来了，包括3盒中成药和3盒某药贴。后经儿子上网查询，发现按网上价格购买这些药品最多需要300元。

张继高的遭遇并不鲜见。这些骗局话术大多有相同“套路”，一是夸大药品功效，谎称可以治好糖尿病，二是以所谓的五折再优惠的名义诱导，三是利用信息不对称高价出售。

传统骗局多发于线下，进行面对面

诱导。一名网友今年3月在人民网“领导留言板”投诉广西柳州市鱼峰区一家店铺，“从去年开始，家里老人和附近亲朋天天聚集在此，内有团体利用免费治疗仪体验、到店领鸡蛋等手段吸引人流，并进行上课培训，让老年人购买所谓能治百病的红蓝光治疗仪、能‘强身防病’的营养粉、能‘起死回生’的野山参等等。治疗仪标价2万多元，现场购买仅卖7800元……”

相似的套路，手法翻新了。许多骗局通过电视广播广告、营销平台视频等引流，再通过电话、微信等联系方式进行一对一诱导。“从前是在超市门口发传单，现在是打电话让老人听视频课，”河北保定市读者贾女士告诉记者，自己70多岁的母亲原本热爱跳舞，现在却天天忙着在平台上观看短视频，听各种各样的课程，“从前线下送鸡蛋等小玩意，现在买孢子粉送按摩椅、买海参送四日游。许多老年人辨别能力较差，再加上

被‘阿姨’长、‘阿姨’短地叫着，逢年过节还有小礼品，老人都觉得自己花钱是占了便宜。”

为了规避追责，这些骗局的手法越来越隐蔽。来自山西大同市的江女士说，去年12月，她在一个电商平台看到短视频广告后，点击链接转到电商平台，下单花费100多元购买了一款黄芪片。随后有客服加了她的联系方式，“近一个月时间，客服会询问服用效果，并发一些养生知识。最初我不怎么回话，后来听她不断介绍他们公司产品有功效，就想着试试吧。”结果，江女士先是花500多元购买了这家公司自制的膏滋，随着与她联系的人由客服升级成营养师助理、规划师，他们以指导用药、为她制定个人调理方案等名义，先后让她购买了6000多元、2万多元、1万多元的药品、保健品。“直到今年2月我开始产生怀疑，规划师就不再和我联系了。”江女士说。

2

以老年人作为对象的保健品兜售骗局中，最多的问题是夸大功效、虚假宣传

发现上当受骗，首先要维权。张继高说，他曾联系了公司所在地的消费者权益保护协会。但消费者权益保护协会回复，只有电话号码，没有具体地址，不予受理。

“‘坑老’骗局中最难维权的是流动性欺骗，很难找到投诉主体。”一名基层市场监管人员告诉记者。以往的流动性欺骗一般在线下进行，比如利用街头义诊，由数人假扮成医护人员推销保健品。消费者购买后发现有问题去投诉时，不法经销商已经不知去向。目前则以线上流动性欺骗居多，如张继高遭遇的电话销售，还有人在微信群里推送诱导信息，让消费者网上付款、快递收货，全程没有面对面。由于不知道销售方的名字、地址，受害者也很难找到维权主体。

不少骗局中，经销商表面上正常经营，卖给消费者的也是合法上市的正规产品，为消费者维权带来新困扰。在中部地区某市公安局工作的崔警官告诉记者，在实务中此类案件很难立案。“如果经销商贩卖假药，属于行为犯，出售就是违法行为。但如果售卖的是合法上市的真实保健品、药品，只是夸大了

功效，而以远高于市场价出售，就应该属于市场监督管理的范畴。”

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，目前保健品“坑老”骗局中出现最多的问题，不是产品质量问题，而是通过虚假宣传欺骗或误导消费者。在此类骗局中，保健品类类似于道具，是不法分子牟取暴利的道具。“而且虚假宣传基本上都是口头的，没有书面宣传资料，很难作为有效证据。而不管是通过投诉调解还是司法途径维权，最后都需要相关证据。”

来自西北地区的市场监管部门执法人员阿布(化名)介绍，今年上半年，他所在的有30万常住人口的县级市中，一个有1万多常住人口的街道，就发现7家涉嫌保健食品虚假宣传的商家。但最终处理结果是，责令改正或行政指导2家，仅有1家被行政处罚。“而且被处罚的这一家，还是按照广告法以虚假广告处罚广告费用3倍以上5倍以下罚款，仅罚款4000多元。如果可以证明是虚假宣传，处罚要严重得多，但苦于没有证据。”

缺乏证据造成了市场监管部门的执法困境。广东深圳市一名网友在人

民网“领导留言板”投诉，坪山区一家保健品店里，每天都有一群老年人在听课、按摩，去了就赠送鸡蛋，实际上却是在卖保健品……然而，深圳市市场监督管理局坪山监管局回复，执法人员现场核查，被投诉商家合法持有营业执照，在其注册地址正常经营，所售产品某松花粉从正规渠道采购，能够提供相关生产销售企业资质材料和产品质检报告。“您反映事项不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条关于立案的规定，我局决定不予立案。”在“领导留言板”上，不少投诉都得到当地市场监管部门类似的回复：“现场未发现上述违法行为”或“调查中无证据表明其销售的相关产品及销售行为存在违法行为”。

还有的案例中，家人认定老人被诈骗，老人自己却不认同。或是洗脑式宣传，或是不良商家的温情诱导，获得了老人的信任，让他们深信不疑。部分老人即使受骗也不愿意告诉子女，导致维权难度加大。“我朋友发现家里老人被诈骗，想要维权，然而老人不同意、不配合。受害人不主张，申诉流程很难走下去。”北京朝阳区读者邹先生表示。

3

创新监管方式，加大联合执法力度，提高老年人自我保护意识

近些年，药品保健品兜售骗局屡禁不止，换个地方、换个花样又可以接着进行。陈音江认为，这说明在此类骗局中，骗子的违法成本较低，监管部门对违法行为惩处力度不够，很难达到应有的威吓作用。他表示，监督管理部门针对保健品销售的日常监管主要有现场检查、索证索票、抽检抽查、解决投诉举报等方式，监管手段相对有限。这样的监管方式无法应对复杂多变的市场监管，需要进一步创新监管方式方法，并加大监管力度。

作为基层市场监管人员，阿布说，虚假宣传需要对违法企业的电子数据进行提取，但基层执法人员除了执法记录仪，没有其他取证工具，取证比较困难。比如他们此前扣押了某店铺的计算机，却没办法提取其中的视频作为证据。此外，处罚的主体仅限于最末端的门店，无法追查上游的保健品推

销公司。市场监管人力有限，仅靠市场监管部门力量不够。

老年保健品消费问题涉及多个部门，要加强联合监管，进一步提升监管实效。江苏连云港市读者吴学安建议，治理此类市场乱象，需要建立综合执法常态化机制。应通过立法的方式明确各部门在综合执法过程中相互配合的责任，并出台相关举措填补监管空白。

陈音江提出，“保健品欺诈方式方法不断翻新，对其进行打击需要各级市场监管、公安及其他相关部门之间协同配合，进一步建立健全联合监管机制。比如，构建多部门之间的信息化和网络化执法监督系统。综合运用互联网技术和大数据监测手段，提升保健品安全监管效能，降低监管体系运营成本。”他还表示，遏制此类骗局需要建立健全涵盖立法、行政、司法、社会保护以及公民自我保护的治理体系，加强社会共治。

一方面，骗局总是有迹可循。“不断召集老年人集会、听课，周围的人怎么可能不知道？希望能从源头入手，杜绝这种针对老年人的忽悠集会。”有读者表示。江女士则告诉记者，诱导她一步步“入坑”的公司至今仍在求职网站上招聘电话销售，经验、学历不限，而月薪和招聘人数都远高于市场平均水平。

另一方面，阿布说，“人老了需要关爱，也需要治病。现在子女都忙着工作，医院设施越来越智能化，老年人自己去看病很困难。这些不法分子打着老中医、高科技的旗号，宣传包治百病的所谓神药，又像亲人一样嘘寒问暖、忙前忙后，老年人很容易就上当了。”因此，除了加大宣传力度，提高老年消费者的自我保护意识，也要关注老年人的需求，建议可通过社区或其他组织丰富、充实他们的生活，不给骗子可乘之机。

据人民网

明日22时55分处暑 离离暑云散 袅袅凉风起

“离离暑云散，袅袅凉风起。”北京时间8月22日22时55分将迎来处暑节气，“三伏”将尽，凉爽愈加明显。即使在被酷热“折腾”了一个夏天的南方，新凉也会大胆地现身。

处暑是秋季的第二个节气。民俗学者、天津社会科学院研究员王来华说，二十四节气中带“暑”字的节气一共有三个，分别是小暑、大暑和处暑。处暑，即所谓的“出暑”，标志着夏季渐渐走向尾声。

不过，今年“三伏”的天数多、时间长。7月15日入伏，8月24日出伏，整整四十天期间涉及小暑、大暑、立秋、处暑四个节气。虽然出伏在即，但不少地方气温并未下行，依然暑气蒸腾。

“处暑天还暑，好似秋老虎”“处暑天不暑，炎热在中午”……这些民谚或俗语生动描述了处暑后的天气特点。但当时令的指针来到处暑，人们还是会大出一口气，毕竟，这期间虽仍会再热上不多的日子，但由热转凉却是天气变化的主基调，天地间那一片舒爽就要来到。

“根据往年的经验来看，真正凉爽的天气一般要等到白露节气，彼时的清凉‘恰到好处’，让人顿觉神清气爽。”王来华说。

“最爱新凉满袖时”，古人对“新凉”情有独钟，佳作迭出。“水满田畴稻叶齐，日光穿树晓烟低。黄莺也爱新凉好，飞过青山影里啼。”宋代诗人徐玑这首咏新凉的诗作通过动静结合，写出了欢快啼鸣的黄莺在新凉中的惬意与悠然。整首诗清新明快灵秀天然，读罢令人如饮佳酿，回味无穷。

“四时俱可喜，最好新秋时”，处暑时节，妩媚的秋色开始弥漫，渐渐可见秋天独有的黄色，其后还将有浓到极致的枫叶红……如此，何不寻得片刻闲情，趁着美好新凉，畅游郊野，观云卷云舒，看天高云淡，道一声“天凉好个秋”。

新华社天津8月20日电

东岗东路社区 为老旧楼院 安装智能充电桩

“以前给电动自行车充电，将十几米的插线板从阳台接到楼下，既不安全又不方便。如今，小区安装了电动自行车智能充电桩，用起来既省心又安全。”近日，家住城关区拱星墩街道东岗东路840-842号拱星墩乡政府家属院的居民宋明成，谈起家门口的电动车智能充电桩，满意地竖起了大拇指。

据了解，拱星墩乡政府家属院于2000年建成，共有2栋楼4单元67户居民，因该小区电动车居多，长期以来飞线充电现象普遍存在，社区通过入户走访，积极摸清居民“需求清单”“问题清单”，综合施策，采取楼院协商、就地协商等议事形式，现场查看选址，为拱星墩乡政府家属院安装了12个智能充电桩。

新安装的充电桩除了充满自停、过载保护、电流检测等安全防护功能以外，还具有自动退费、远程充电、断电记忆、语音播报等实用性功能，居民可通过手机扫码进行充电，操作简单方便、安全可靠，同时也为小区消防安全加上了一把“安心锁”。

下一步，东岗东路社区将坚持解决民生难题、办好民生实事、增进民生福祉的原则，对辖区内所有小区实现电动车智能充电桩全覆盖，努力让居民通过家门口小小的充电桩，感受到文明城市创建带来的成效和变化，不断提高人民群众的获得感、幸福感。

奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍 李林娜