

## 中消協消費提示：識別“坑老陷阱”，守護消費安全

13-10-2021 中國消費者協會

國家統計局 2021 年 5 月 11 日公佈的第七次全國人口普查結果顯示，2020 年我國人口總量為 14.12 億人（不含港澳臺，下同），60 歲及以上人口為 2.64 億人，占比 18.70%。隨著我國老年人口數量的不斷攀升，老齡化程度的不斷加深，老齡產業的規模也在不斷擴大，並成為國民經濟發展的重要引擎之一。但一些不法經營者利用老年人資訊閉塞、需要陪伴、渴望健康、認知較弱等特點，炒作概念，虛假宣傳，設置陷阱，騙取老年人錢財，老年消費侵權問題時有發生。

值此重陽節來臨之際，為幫助老年消費者提高風險防範意識和自我保護能力，中國消費者協會提示：

購藥要選正規管道，保健食品認准藍帽。

警惕低價旅遊陷阱，小心投資理財圈套。

遠離非法會議行銷，防範各種電信詐騙。

消費之前做足功課，遇到糾紛理性維權。

（一）要從正規管道購買藥品，警惕醫療效果顯著的食品及“神醫”“神藥”等虛假廣告

藥品是指用於預防、治療、診斷人的疾病，有目的地調節人的生理機能並規定有適應症或者功能主治、用法和用量的物質，包括中藥、化學藥和生物製品等。當前，一些不良經營者通過包裝成“神醫”“神藥”等方式推銷假冒偽劣藥品，忽悠老年人購買，非法謀取暴利。對此，中國消費者協會提醒老年消費者：

一要通過醫院、藥店等正規管道購買藥品，並仔細檢查藥品的批准文號。除未實施審批管理的中藥材和中藥飲片外，在中國境內上市的藥品，都應當經國務院藥品監督管理部門批准，取得藥品註冊證書、獲得批准文號方能上市，以保證藥品的安全性、有效性和品質可控性。消費者應儘量選擇醫院、診所、藥店等持有《藥品經營許可證》和《營業執照》的正規場所（含電商平臺）購買藥品，仔細檢查藥品的批准文號（國藥准字型大小）、有效期限等，消費者可在國家藥監局網站進行查詢、核實。消費者千萬不要購買沒有

批准文號或者在國家藥監局網站查詢不到國藥准字型大小資訊的藥品，以免受到假藥的侵害。

2021年5月，浙江省溫州市市場監管局公佈了近期在全市範圍內開展民生領域案件“鐵拳”行動典型案例，其中一則為“龍灣區市場監管局查處楊某彬涉嫌生產銷售假藥案”。2021年2月25日，龍灣區市場監管局永興所執法人員根據舉報線索依法對楊某彬的住所進行檢查，發現“新版痛風特效藥”8瓶，外包裝標注“功能主治：急、慢性痛風、此藥具有祛風除濕、散寒止痛之功效……”等字樣，符合藥品的定義，但該產品並未取得藥品批准檔。上述藥品經溫州市食品藥品檢驗科學研究院檢測，檢出地塞米松藥物成分。當事人楊某彬銷售上述假藥的行為涉嫌違反《刑法》第一百四十一條的規定，構成銷售假藥罪。目前，該案已移送溫州市公安局龍灣分局依法查處。

二要警惕醫療效果顯著的食品，這些食品很可能非法添加藥品，對健康有害。食品不是藥品，不具備治療疾病的效果。對於一些宣稱能治療疾病的“食品”，要麼是虛假宣傳，要麼很可能是非法添加了藥品。長期食用這類“食品”會對消費者身體帶來非常大的健康隱患。

市場監管總局8月24日公佈的第四批2021民生領域案件查辦“鐵拳”行動典型案例中，有一例“河南省濟源市市場監管局查處黃某等人銷售非法添加藥品食品案”。2021年7月5日，濟源市市場監管局接到消費者投訴舉報，稱其在黃某處購買的花粉山藥壓片糖果，服用後降血糖效果非常好，但同時出現一系列不良反應。經檢驗，產品中檢出格列本脲。格列本脲是一種降糖效果明顯的處方西藥。由於副作用比較明顯，長期大量服用會造成低血糖和腎病，甚至引發死亡，因此該藥只有特定人群才可使用，而且需要在醫生指導下服用。當事人的行為涉嫌違反《食品安全法》第三十八條“生產經營的食品中不得添加藥品”的規定，並涉嫌違反《刑法》第一百四十四條的規定，構成生產銷售有毒、有害食品罪。目前，該案已移送公安機關。

三要當心網上有關“神醫”“神藥”等虛假廣告，別為了追求健康反而丟了健康。一些不法經營者為了獲取經濟利益，發佈涉及中醫藥的虛假違法廣告，通過虛假或者誇大療效，誘導消費者購買和使用。這種行為不僅影響中醫藥事業的健康有序發展，也對廣大消費者的生命健康安全帶來不利影響。

市場監管總局9月29日公佈的第五批2021民生領域案件查辦“鐵拳”行動典型案例中，有一例“甘肅省蘭州市七裡河區市場監管局依法查處甘肅卓遠堂互聯網醫院有限公司發佈虛假廣告案”。2021年3月17日，七裡河區市場監管局根據舉報線索，對甘肅卓遠堂互聯網醫院有限公司美林郡中醫診所進行現場檢查，發現大量的《產品介紹—甯耳組方》《產品介紹—活肺組方》產品廣告宣傳資料，該資料中印有“古方古法采藥炮製”等字樣。經查，該公司在“中華網”健康欄目中發佈的“蘭州卓遠堂中醫館--線上診療先驅”一文中宣

傳“年就診量十萬餘”；在“蘭州熱線”資訊欄目發佈的“蘭州首家開通線上問診互聯網醫院--卓遠堂中醫院”一文中宣傳“特約全國中醫藥院士、國醫大師以及省內外優秀中醫專家坐診”等內容。同時，該公司客服人員以網路諮詢方式向患者宣傳“保證永不復發；我們使用的是 200 多年的秘方調理”“平均治癒率在 95% 以上”“保證永不復發；有著十幾萬的康復案例”等內容。該公司的廣告宣傳與事實不符，嚴重誤導社會公眾。當事人上述行為違反了《廣告法》第十六條、第二十八條有關規定，屬於發佈虛假廣告的違法行為。七裡河區市場監管局依法對當事人作出罰款 80 萬元的行政處罰。

## （二）保健食品不能治病，選對用對才能有助健康

保健食品是指具有特定保健功能或者以補充維生素、礦物質為目的的食品。即適宜於特定人群食用，具有調節機體功能，不以治療疾病為目的，並且對人體不產生任何急性、亞急性或者慢性危害的食品。老年人在購買保健食品時有三點需要注意。

一要結合自己身體狀況來選擇。每種保健食品都有它的適宜人群或者不適宜人群，老年消費者首先要瞭解自己的身體狀況和實際需求，建議在購買保健食品前，最好到正規醫院進行體檢，聽從醫生的建議。然後結合保健食品聲稱的功能、適宜人群等選擇適合自己的產品。目前，我國批准的保健食品分為兩類。一類是僅限於補充維生素和礦物質的營養素補充劑。另一類是具有特定的保健功能的保健食品，保健功能分為 27 項，包括增強免疫力、改善睡眠、緩解體力疲勞、提高缺氧耐受力、對輻射危害有輔助保護功能、增加骨密度、對化學性肝損傷的輔助保護功能、緩解視疲勞、祛痤瘡、祛黃褐斑、改善皮膚水份、改善皮膚油份、減肥、輔助降血糖、改善生長發育、抗氧化、改善營養性貧血、輔助改善記憶、調節腸道菌群、促進排鉛、促進消化、清咽、對胃黏膜損傷有輔助保護功能、促進泌乳、通便、輔助降血壓、輔助降血脂。超出上述功能的保健食品宣傳均為虛假宣傳。一般情況下，每種保健食品的保健功能不超過 2 種，那些包治百病、無所不能的保健食品是不存在的。

二要認准“藍帽子”（保健食品標誌）並仔細核對保健食品批准文號。保健食品市場魚龍混雜，消費者稍有不慎，就會買到一些包裝與保健食品十分相似的普通食品或者假冒偽劣保健食品。因此，消費者在購買保健食品時，應儘量選擇超市、藥店、專賣店等場所或者信譽較好的電商處購買保健食品，注意查看商家是否取得了《食品經營許可證》，其經營範圍是否含有保健食品銷售，並檢查產品包裝上是否有“藍帽子”保健食品專屬標誌及批准文號。沒有“藍帽子”的不是保健食品，產品批准文號的真偽及具體註冊或者備案資

訊，可在國家市場監督管理總局網站特殊食品資訊查詢平臺（<http://tsspxx.gsxt.gov.cn/gcbjp/tsspindex.xhtml>）查詢。

三要注意區分保健食品與其他食品及藥品的區別，按標籤、說明書的要求食用。保健食品不同於其他食品，也不同於藥品，對此要嚴格加以區分。保健食品不含全面的營養素，不能替代其他食品和日常飲食，老年消費者在食用保健食品期間，要堅持均衡飲食；保健食品沒有疾病治療或預防作用，不能代替藥物治療疾病。保健食品一般需要較長時期的食用才能達到保健的目的，不可期望所謂“療效”“速效”，切勿聽信將保健食品吹噓為靈丹妙藥或片面誇大藥品毒副作用的虛假宣傳。消費者身體不適要及時去正規醫院治療，不可完全依賴於保健食品，以免貽誤病情。此外，保健食品並非吃的越多就越健康，一定要按照標籤、說明書中要求的劑量和次數來服用。在食用營養素補充劑類保健食品時，還要注意不要與同類營養素補充劑同時食用，以免補充過量。

### （三）低價旅遊看似天上掉“餡餅”，實為精心布好的購物“陷阱”

一些黑心旅行社以“團購價”“零團費”“免費遊”“旅遊補貼”等噱頭吸引旅遊者上門，但為降低經營成本，可能會在行程路線、交通工具、餐飲住宿等方面大打折扣，並在旅途中安排各種購物環節，或是在簽訂合同時將最精彩、需要付費的景點排除在低價團費之外變相加價。這些行為嚴重影響老年消費者的出行體驗，容易產生消費糾紛。因此，老年消費者在選擇旅行社和旅遊產品時不能單純以價格為導向，要多關注旅行社的口碑以及旅遊產品的品質，同時考慮自身身體狀況和承受能力等因素，並與旅行社簽訂旅遊合同，詳細閱讀合同條款，瞭解旅遊行程安排及雙方的違約責任，特別要注意合同中是否有針對老年消費者的特別條款。如果發現旅行社的合同有存在向老年人收取年齡“附加費”、收取高額保證金等明顯不合理之處，一定要提前與旅行社協商解決，切不可盲目簽約。此外，老年消費者在出行時，還應隨身攜帶一些常備藥品，防患於未然。

如，2021年4月22日，文化和旅遊部旅遊質監所發佈了“不合理低價遊”十大投訴典型案例。其中第一個案例就是以“比賽獎勵”為名贈送旅遊案。遊客周某投訴，湖北宜昌某旅行社以獎勵“中老年健身舞比賽”優勝成員為名，組織周某一行5人“零團費”港澳六日遊。行程中，導遊存在誘導購物行為，所購商品明顯質價不符，周某一行5人共計消費9萬餘元。經宜昌市文化和旅遊市場綜合執法支隊調查，該旅行社以獎勵“某中老年健身舞比賽”優勝成員為名，共組織197名中老年人赴港澳旅遊。其中，55歲以下的中老年人每人團費0元，55歲以上的老年人每人團費380元，且該社未向地接社支付團

款費用，地接社需通過帶領遊客購物獲取收益。經調解，該旅行社同意為遊客辦理退貨手續，並先行墊付退貨款 9 萬餘元。

#### （四）投資理財不是投機發財，小心中“套”血本無歸

隨著社會的進步發展，人們生活水準的逐步提高，經濟收入的不斷增加，我國老年人一般都會存有一些積蓄。一些不法分子就利用老年人掌握的理財知識和資訊不充分等特點，打著各種專案的旗號，以“高額回報”為誘惑，布下了層出不窮的詐騙“套路”。很多老年人禁不住誘惑中了圈套，造成嚴重的財產損失。對此，建議老年消費者一要主動學習投資理財知識，明確投資理財不同於銀行儲蓄存款，各種理財產品均存在一定的風險。並積極與子女溝通，有不懂的可向子女請教，重視聽取他們的意見。二要去銀行、保險公司等正規金融機構購買理財產品。仔細閱讀理財產品說明書或者理財合同，瞭解理財產品的類型、風險等級、是否保本、預期收益率、投資方向或掛鈎標的、流動性安排等詳細情況。三要按照要求進行風險承受能力測評，結合測評結果挑選適合自己的理財產品，注意適度投資、分散風險，既不要“押上全部家當”，也不要“把所有的雞蛋都放在一個籃子裡”。四要警惕高息理財專案，遠離非法集資。要禁得住“高息”理財專案的誘惑，不輕信商家任何“低門檻、高回報”的宣傳，不購買通過理財群、旅遊、講座、電話或者上門推銷的理財產品，不購買資金去向不明、投資業務不清、先交錢再找專案的理財產品，防止血本無歸。

如，近期，北京、廣東、河南等多地出現了借“以房養老”概念進行非法集資或者轉移老年人房產的案件，受害者損失慘重。“以房養老”理財騙局的基本套路是，忽悠老人將房子抵押貸款，然後將貸到的款項投資於號稱每月可得 10%-15% 的高息“理財項目”，老人將房產處置權交給理財公司。最初每月老人能收到相應的回報，但沒過多久，不光收益和本金得不到歸還，連自己的房子也被強制過戶，老人“錢房兩空”。有媒體做過不完全統計，僅北京地區陷入涉房理財陷阱的房主就超 3000 人，且大都為老年人。

#### （五）不參加非法“會銷”，不相信商家“洗腦式”宣傳

當前，一些不法經營者假借國家“惠民工程”“政府補貼”“一帶一路”等光鮮旗號，冒用境內外著名醫藥科研院所、基金會、行業協會等高大上名頭，扮演神醫、專家、教授、研究員等各種頭銜，將其產品標榜為國內重大發明或國際科技領先成果，忽悠老年人大量購買其產品。無論銷售的是藥品、保健食品、保健品、普通食品還是其他產品，在經營者口中都變成了能治療疾病，對健康有益的“神藥”或者“神器”。通過強調老年人易得疾病、誇大產品

療效、反復介紹“成功”案例，有的甚至還將廣告編成了朗朗上口的歌曲和口號，對參會老年人進行“洗腦式”宣傳。實際上，這些經營者往往沒有相應的經營許可證和營業執照等資質，其產品也沒有宣傳中的神奇功效。老年消費者務必擦亮雙眼，遠離打著養生講座、專家訪談、有獎聽課、“專家”坐診、免費體檢、傾情體驗、免費旅遊等旗號，採取家訪送禮、親情拉攏、會員優惠、雇托銷售、饑餓行銷等各種方式推銷產品的非法“會銷”活動，不相信商家“洗腦式”宣傳，切勿貪小失大。

如，2021年1月，浙江省寧波市象山縣市場監管局依法對某會銷現場進行檢查，現場聚集約200名中老年人。某家紡有限公司工作人員正在宣講其公司產品，內容涉嫌虛假宣傳。經查明，當事人以舉辦28周年慶典活動為由，通過免費領取雞蛋和禮品等方式吸引眾多中老年消費者聆聽講座，並在講座現場虛假宣傳其蠶沙枕內含37味純中草藥、抗菌被具有殺菌消炎的作用、黑金功能被材質為產自中非的黑鑽石，能放射能量波，提高免疫功能。據調查，蠶沙枕的填充物僅為蠶沙和聚酯纖維，黑金功能被的填充物為黑金纖維棉，抗菌被的作用也系其自行編造。象山縣市場監管局依法對當事人作出停止違法行為並處罰款20萬元的行政處罰。

#### （六）電信詐騙手段層出不窮，務必看護好你的“錢袋子”

近年來，電信詐騙呈高發態勢，而老年人由於識騙防詐和抗風險能力都較弱，成為電信詐騙的主要受害群體之一。電信詐騙的主要表現形式有：冒充“老朋友”以各種理由借錢或者冒充醫務人員稱其子女住院亟需交錢才能動手術；虛假中獎或者扶貧詐騙，老年人想要領取獎金或者扶貧補助需要先繳納一筆費用，如保證金、郵資、手續費或者個人所得稅等；冒充銀行或者公安局、檢察院、法院工作人員的電話，以信用卡被透支或被冒用、涉嫌巨額詐騙、涉嫌洗黑錢等理由要求將資金轉到所謂的“安全帳戶”，一旦資金匯入，相關人員便徹底失聯；相親交友詐騙，不法分子利用老年朋友獨居寂寞、求伴心切等心理特徵，在互聯網社交平臺上刊登交友資訊，誘騙老年人加其好友，之後會以種種理由借錢，借到錢之後就銷聲匿跡等。有的騙子不僅能準確說出老年人或者其子女的個人資訊，還能偽造“紅頭文件”，來獲取老年人的信任，使老年人放鬆警惕；有的騙子會製造一種緊急的氛圍，迫使老年人來不及思考就匆忙打錢，等老年人回過神來為時已晚。對此，中國消費者協會提醒老年消費者對於涉及金錢的事，一定要理性分析、多方核驗，不要草率做決定，不向陌生人轉帳匯款，不將銀行卡號、密碼、驗證碼等資訊告知陌生人，更不要貿然按照對方的指示進行操作，務必看護好你的“錢袋子”。中國消費者協會建議使用智慧手機的老年消費者安裝公安部門推出的國家反詐

中心 APP，該 APP 集反詐知識、典型案例、詐騙預警、舉報線索、報案助手等功能於一體，能為老年消費者防範電信詐騙提供多一層保障。

如，2020 年 12 月 1 日，江蘇省高級人民法院發佈了 10 例電信網路詐騙犯罪典型案例。其中一例為“被告人陳昌祥、陳昌有虛構解凍民族資產、發放扶貧款詐騙案”。2017 年 8 月至 2019 年 1 月，被告人陳昌祥單獨或夥同被告人陳昌有，冒充國家扶貧辦、財政部等國家機關工作人員，或自稱“國際梅花協會”等組織工作人員，採取撥打電話、發送電子郵件等方式，謊稱發放扶貧款、民族資產解凍資金，騙取被害人的信任。待被害人有意向參與後，即謊稱發放資金需達到一定人員規模，要求有意向領取資金的人員組成團隊，以辦證費、轉帳費等名義騙取費用，共騙得 61 萬餘元。本案是專門針對老年人實施的電信網路詐騙犯罪，被害人均是 70 歲左右的老人，年齡最大的已 81 歲。

中國消費者協會提醒廣大老年人，在消費之前，一定要主動去瞭解產品或者服務的有關知識，“心裡有數”之後再作出購買決策，做到不輕率，不跟風，不盲目，不任性。在消費過程中，還應注意留存發票、收據等消費憑證。當合法權益受到侵害時，可以直接與經營者協商，提出合法訴求。消費者與經營者難以達成一致的，可撥打 12315 或 12345 熱線電話進行投訴舉報，也可向有關行政部門投訴或者請求消協組織進行調解。

同時，中國消費者協會也提醒廣大青年人，要多瞭解父母的消費需求、消費心理，多為老年人提供一些科學的消費建議和生活上的悉心照顧，常回家看看，多一些陪伴，讓老年人消費的更放心，生活的更舒心。