

理療致骨折？萬元飲水機能治病？！

廣東消委會發佈老年保健養生消費提示

27-04-2022 廣東消委會

去年以來，粵消俠就接到多宗老年人因保健養生消費導致的投訴。70 歲老人理療按摩後肋骨骨折、老年夫婦購買 20 萬元保健品發現沒效果、80 多歲老教師被騙購買萬元“治百病”飲水機.....這些都是發生在身邊的真實事件，需要我們重視。

## 消費提示

隨著生活水準不斷提高，老年人的消費也逐漸品質化、多元化，對推拿按摩、艾灸足浴、美容採耳等養生保健服務以及各式各樣養生保健產品的需求不斷增大。

部分不良商家針對老人設置消費“套路”，而老年人往往維權意識薄弱，加上對相關知識較為缺乏，非常容易落入消費陷阱。

為此，廣東省消委會特別向老年消費者發出消費提示，指導老年人理性進行養生保健消費：

### 01 理性看待療效宣傳

不要輕信“免費”“專家”“治療疾病”等宣傳用語，不貪小便宜，增強自身辨別能力，選擇正規門店消費。若身體不適要及時到正規醫療機構檢查治療，正確看待養生保健作用及保健品的功效，不能以此作為治療身體疾病的方式。

### 02 認清自身身體狀況

因身體機能逐步衰退，承受能力不強，老年人在選擇養生保健類服務時，要特別注意選擇符合自身身體狀況的，應儘量選擇較為溫和的服務專案，避免因不當保健造成身體傷害。

### 03 根據實際需要購買

在購買養生保健類服務及保健品時，最好徵詢家人意見，綜合考慮自己的實際情況和需求，儘量避免一次性購買太多專案或支付大額費用，做到按需購買，理性消費，避免過度消費或財產損失。

### 04 增強防範意識

不良商家採取打親情牌、健康牌、禮品牌和節日促銷牌等各式手段向老年人推銷保健養生專案。有的用禮品等小恩小惠進行吸引，有的打著免費體驗、免費旅遊的幌子進行推銷，有的利用健康講座、專家義診進行洗腦，甚至假造診斷書嚇唬老人騙取錢財。針對商家的這些招術，老年消費者務必要保持清醒和定力，加強警戒和防備。

### 05 保護個人資訊

進行保健養生消費時，不要將自己的身份證資訊、家庭成員、經濟收入和身體狀況等資訊隨意洩露給銷售人員，避免因個人資訊洩露成為消費欺詐的對象。在發現自身權益受到侵害時，要立刻告知子女或家人，並及時向有關部門反映，可通過向當地消費者委員會投訴或撥打 12315、12345 的方式，依法、主動、有效維護自身合法權益。

在此，粵消俠也建議，給家中老人多一些關愛和陪伴，關注老人心理、生理健康狀況，引導老人建立科學有效的健康養生方式。

## 典型案例

### 老年保健養生投訴典型案例

**【案情簡介】**2022 年 3 月 26 日，廣東省消委會收到黃小姐的投訴，稱有銷售人員連續多日上門向其 80 多歲的父母推銷一款價值 14280 元的高價飲水機，聲稱喝了該飲水機的水可以治療多種疾病。銷售人員趁著老人子女不在身邊，對老人噓寒問暖，利用老人渴望健康的心理，採取虛假宣傳等種種手段誘導老人購買產品。在發現父母被騙後，黃小姐到店鋪與銷售人員溝通要求退款，遭到拒絕後，便到省消委會尋求幫助。

【調解過程及結果】接到投訴後，消委會立刻聯繫了商家負責人溝通瞭解情況，並要求對方儘快解決該投訴。之後，商家回電表示已與消費者協商和解，於是消委會工作人員通過電話聯繫黃小姐，核實確認雙方協商一致，目前已退貨退款，投訴調解成功。

【案例點評】根據《中華人民共和國消費者權益保護法》第二十條第一款的規定：“經營者向消費者提供有關商品或者服務的質量、性能、用途、有效期限等資訊，應當真實、全面，不得作虛假或者引人誤解的宣傳。”本案銷售人員依法應履行真實資訊告知義務，但其聲稱涉案飲水機可以治療多種疾病，再通過打親情牌的方式消除老年人的戒備之心，誘導其購買，涉嫌虛假宣傳，侵害了老人家的知情權和公平交易權。同時，根據《侵害消費者權益行為處罰辦法》第六條和第十六條的規定，經營者以虛假或者引人誤解的商品說明、商品標準、實物樣品等方式銷售商品或者服務的，屬於欺詐行為。本案銷售人員的行為已涉嫌欺詐，消費者如能完全舉證，則可依據《消費者權益保護法》第五十五條要求懲罰性賠償。