明明白白,银发消费

消费陷阱盯上银发族
“坑老”四大“套路”看这里

本报记者 赵培希 整理

眼下,针对老年人群的诈骗套路繁多,防不胜防,严重危害着老年消费者的合法权益。这些消费陷阱是如何诱导老年人的?为此,我们梳理了近期高发的银发消费维权种类,为中老年消费者敲响“警钟”。

图据央视新闻

(右上图)网红胶原蛋白肽 图据澎湃新闻

(右下图)老年人看微短剧。 图据荔枝新闻

“低价康养游”暗藏消费陷阱

近日,安徽消费者林先生向安徽省消费者权益保护委员会投诉称,2022年6月25日,林先生的老伴参加了当地某艾灸馆组织的赴安徽六安旅游活动,费用为每人130元。旅游回来后,老伴称在外地某地方听课后,店长带头买了石斛口服液,还让每个老人都买。于是林先生老伴也花费4980元购买了3板石斛口服液,共180支。林先生发现口服液没有厂家名称,没有包装盒,要求退款。经安徽省消保委调查调解后,商家已向消费者退款。

安徽省消保委提醒:

老年人在选择外出旅游服务时不可盲目追求“低价”,要查看旅行社是否有相关资质,详细了解旅游行程安排,仔细阅读协议内容并签订书面合同,费用要支付给提供旅游服务的公司而非个人,缴纳费用时尽量选择电子支付方式,并要求旅行社出具正规票据。在旅游过程中,对推销各类收藏品、珠宝玉石、投资项目、理财产品、房产等涉及金额巨大的产品要保持高度警惕,任何大额支出要先与家人子女沟通,不草率做决定,守护好自己的养老钱。

监控摄像头暗藏流量费

2024年,杭州余杭区黄湖消保分会接到多起投诉,消费者在某直播平台购买监控摄像头时,主播宣传摄像头“不需Wi-Fi,插电即用”并暗示免费试用,吸引大量消费者购买。然而,消费者试用期后发现,该摄像头需收取流量费用,认为存在企业虚假宣传,遂产生消费纠纷。余杭区黄湖消保分会工作人员核实后发现,该商家的监控摄像头有流量款和Wi-Fi款两种,商品页面已明确标明流量资费,但主播在直播中未提及流量资费,导致消费者产生误解。消费者主要为中老年群体,大多未仔细查看商品详情页面。最终,工作人员协调买卖双方进行了退货退款处理。

杭州市消保委提醒:

本案中,主播在直播中未详细说明商品的流量资费,容易引起消费者误解。根据相关法律规定,商家应当对提供商品或服务的性能、功能、产地、用途、质量等基本属性作真实性宣传。同时,消费者也应增强自身消费风险意识,仔细阅读商品详情页面,避免冲动消费。

“抗癌化妆品”直播诈骗老人20万元

数月前,网友“翻滚吧花花”在社交平台发布视频,透露自己为给母亲治疗癌症已背负20万元债务。然而,令人痛心的是,她的母亲在直播间被欺骗,将积蓄全部用于购买某百万粉丝主播所售卖的宣称具有“抗癌”功效的化妆品。在视频片段中,虽然涉事主播张某并未直言“癌”字,却通过暗示其产品具有防癌功效来吸引观众。“花花”称,自己对张某在直播间用酒精检测胶原蛋白肽含量的方法提出了质疑,经过查阅相关资料,她并未找到任何证据显示胶原蛋白肽具有治疗癌症的功效。

焦作市律师协会副会长李素玲律师提醒:

若主播在直播间宣传的产品未经过临床试验证明其防癌功效,却误导消费者认为具有防癌作用,此行为可能涉嫌“虚假广告”,违反《广告法》和《消费者权益保护法》,在严重情况下甚至可能构成《刑法》中的诈骗罪。通过营销防癌护肤品诈骗财物,不仅侵害当事人的财产权益,甚至还会延误正常诊疗,危害生命健康安全,请广大中老年消费者擦亮眼睛。

付费短剧强制续费 父母充值数千元

最近,有网友在社交平台求助,称家人付费看短剧,半年来消费已有6000元左右。起因是对手机操作不熟悉的中老年人受到“9.9元看一部微短剧”“解锁一集只需0.9元”等话术诱导后,很难注意到小程序会自动扣费的情况。在网友分享的微短剧消费的账单截图中可以看到,上千元的消费总额实则是由9.9元、19.9元等零碎订单组成。此外,有的充值界面还会默认勾选“自动续费”字样,尤其是老年消费者用户,在不熟悉操作的情况下便糊里糊涂续了费。

杭州市上城区人民法院高级法官朱学军提醒:

对于微短剧领域中老年人权益受损问题,目前还未有针对性的保障条例,但在司法实务中,人民法院往往会综合考虑中老年人等特殊群体的辨别能力、法律意识有限等特点,综合评判维权方的过错程度与应承担的责任。此外,播放平台应统一收费标准,强化告知义务,同时研发适合老年人的付费模式,以解决数字弱势群体的冲动消费问题。