

# 多功能床垫无功能 黑保健品坑苦老人

近年来,在消费投诉中,涉及保健品虚假宣传、误导消费者的投诉较为突出。从消费者权益受损的群体看,老年人最易中招。原因是老年人在信息获取和辨识真伪方面的能力偏弱;同时,由于迫切追求健康长寿,往往容易在保健品广告的宣传攻势或业务人员的促销诱惑下降低防范意识;而且,他们在发生纠纷后的维权能力也相对较弱。

## 案例一

### 高价“多功能”床垫无功能

市民曾先生反映,其母亲于2015年10月从某商家处购买一款价格1万多元的“多功能健康床垫”,没有消费凭证。商家口头宣称该床垫可治疗手脚疼痛、抽筋等问题,并可疏通血管。但曾先生购买后却发现该床垫并不具备商家宣传的功能,与商家协商退款却被拒绝。

专家认为,经营者宣传床垫具有治疗手脚疼痛、抽筋、疏通血管的功能,欺骗、误导消费者购买,是违反《广告法》的行为,构成虚假广告,应当依法对消费者承担退款、赔偿损失等民事责任。

然而,由于消费者曾先生的母亲在购买床垫时未索取消费凭证,并且商家只对床垫功能给予了口头承诺,所以消费者在维权时有可能面临难以举证的困境。



## 案例二

### 预存千元会费却没下文

李女士反映,其于2015年初看到商家的传单上有“入会后可参加免费旅游等养生活动”的宣传,于是支付了200元的会费,成为某养生俱乐部会员。随后,商家赠送了一次免费旅游。数月后,商家再次联系李女士,告知有刀具赠送,其前往领取赠品时,在商家诱导下预存了1000元用于购买保健品。之后,商家再未通知其参加会员活动,也不退回其预存的费用。

事实上,消费者李女士预存了1000元购买保健品,倘若商家既没有提供产品,也不退款,这显然是违反《消法》的规定。如果消费者在加入该养生俱乐部时能够与商家签订协议,明确双方权利义务,预存1000元款项后索取单据,那么在维权时就会更加方便有力。

## 案例三

### 针灸承诺的疗效未兑现

李先生患有中风后遗症,身体局部麻痹,无法正常走路。2015年10月,到某养生馆进行针灸治疗,费用5000多元,商家承诺针灸治疗后让其身体康复80%,不影响正常走路。但李先生在治疗后发现腿部未见康复,无法行走,且疼痛感加重,因此要求商家全额退款,但多次协商后,商家仅同意退回部分费用,李先生腿部的疼痛感及麻痹感仍未消除。

专家认为,养生馆并非医疗机构,不得通过任何方式宣传疾病治疗功效。因此,其向消费者承诺通过针灸治疗可以让身体康复,是一种使用医疗用语宣传治疗功能的行为,违反了《广告法》的规定。李先生在治疗后腿部未见康复,无法行走,且疼痛感加重,其可以要求养生馆全额退款;如治疗造成其病情加重的,李先生还可要求养生馆赔偿后续治疗费。

## 提醒

### 购买保健品消费提示

一、对于患有疾病或身体出现不适的老年人,家人应及时陪伴其到正规医院就诊与治疗。

二、由于老年人更易受到保健品广告和促销活动的诱惑,因此家中的晚辈更有责任帮助长辈们科学理性地选购保健品。

三、但凡宣称具有治疗功效的保健品都不可信。

四、保健食品正面的包装有批准文号,背面有“本品不能代替药物”的提示。可登录国家食品药品监督管理局网站(www.sfda.gov.cn)“数据查询”栏目查询。

五、务必索取并妥善保存发票、宣传单等凭证,若参加养生俱乐部,要注意签订书面协议并约定违约条款。如遇消费纠纷,可首先与经营者交涉,交涉不成的,可拨打12345政府服务热线进行投诉。



微信看报  
关注三湘都市报

## 警惕

### 保健品市场四大消费陷阱

#### 故意混淆保健食品与药品

某些经营者利用老年人对保健食品和药品概念不清、存在理解误区的弱点,为保健品捏造各种疗效。有些保健食品广告则含有绝对化用语和不实承诺,声称“包治百病”、“比药品还有效”等虚假承诺诱骗消费者。

#### 虚构“权威证明”骗老人

某些商家发布非法保健品广告,假借机关、医疗机构、学术机构或行业组织的名义和形象,吹嘘保健品功效作用。还有的保健品广告含有无法证实的所谓“科学或研究发现”等措辞,诱导老年人对相关保健品功效深信不疑。

#### 假借送赠品等方式揽客

有些商家通过“赠药”、“免费试用”、“发放礼品”、“抽奖”等方式,吸引老年人参加各种促销活动。促销现场往往气氛热烈,并请所谓的患者现身说法,使老年人不知不觉中被“洗脑”,进而花钱购买大量产品。

#### 组织免费讲座兜售产品

有些商家名义上是开展免费健康讲座、免费旅游活动,实为兜售保健品。邀请所谓“专家”、“教授”、“医生”现场谈养生,有些老年人因为盲信“专家”的话而买入保健食品或保健器械,少则几百元,多则上万元。

■据广州日报