

投诉实录

半年被“忽悠”数十万
天价按摩套路要当心

投诉人：于女士
投诉时间：2020 年 6 月

随着我国老年化趋势及生活水平不断提高，“银发经济”不断兴起，老年保健养生纠纷投诉日渐增多。因为去小区门口按摩，短短半年时间，于女士的母亲杨阿婆就花了数十万元的天价按摩费。

于女士称，她八十岁高龄的母亲杨阿婆因晚上腿脚酸痛，整晚无法入睡，尝试多种方法均效果不佳。有一天，老人到小区门口

的按摩店寻求缓解酸痛，几次按摩下来，确实有一定效果，晚上能睡个安稳觉。此后，按摩技师建议杨阿婆办理一张 10 万元的按摩卡，享受终身服务。于是杨阿婆用现金支付，对方开具了发票。

但是没过多久，门口这家按摩店突然关门，老板推荐杨阿婆去一公里外的另外一家美容院，说拿着这张终身卡可以继续去那里接受服务。杨阿婆来到新店，一个自称主任技师的黄先生热情接待了杨阿婆，并称自己是专家，手法一流，还出示了各种证书，他

建议杨阿婆再支付 16 万元，称可以把之前的 10 万元转过来，同时他还收走之前 10 万元的发票，说合并一起开收据。

在对方的劝说下，杨阿婆又一次用现金支付了 16 万元，此后半年时间里，杨阿婆又在对方的“忽悠”下分别用现金支付了 8 万元和 9.9 万元。

直至近期，女儿于女士听说了此事，觉得有蹊跷，当晚到店家追回部分款项，然而其余款项对方拒绝退还，于女士只好向浦东新区消保委寻求帮助。

◆记者连线◆

由于涉及金额较大，浦东新区消保委组织双方进行现场调解。在协调过程中，双方对标的金额产生了分歧。商家负责人陈先生声称，除了已经退还的 9.9 万元，店方只收到了 20.2 万元，而不是于女士所说的 24.2 万元，同时还否认第一笔 10 万元是己方收取的。

杨阿婆告诉消保委工作人员，她一直都是现金支付，没有手机转账凭证，并坚持称对方没有给收费凭证，且把原先的 10 万元发票也拿走了。而经营者陈先生则否认了杨

阿婆的说法，还称杨阿婆已经做了 37 次全身脉络疏通，只剩下 2 次没有做，算上赠送的疗程，已经无钱可退。

经过消保委工作人员反复劝说调解，陈先生表示以积分退换的方式，一年内返现给杨阿婆 3.5 万元，由于相关证据缺失，杨阿婆无奈接受。

如今，不少老年人开始追求多层次的健康服务和精神文化需求，消费方式逐渐从生存型走向享受型，对推拿按摩、艾灸足浴、美容采耳等养生保健服务以及各式各样养生

保健服务的需求不断增大。然而，商家层层“套娃”，进行消费诱导，也让维权意识薄弱的老年人防不胜防。

消保委提醒“银发族”，增强自身辨别能力，避免消费陷阱。防范意识要增强，警惕各种“套路”，针对商家的话术，务必要保持清醒和定力，加强警戒和防备；尽量避免一次性购买太多项目或支付大额费用，按需购买，理性消费；消费证据保留好，付款后一定让商家开具收据或发票以便日后维权时有据可查。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家提供商品或者服务应当明码标价，并应当在消费者要求“退卡”的情形下将消费者所预付的款项余额退还给消费者。

“就消费者杨阿婆的遭遇而言，最尴尬的就是无法证明款项现金支付的金额。”金玮律师表示，就举证责任而言，应当“谁主张，谁举证”，由杨阿婆举证所实际支付的金额。如若面对不诚信的商家，则确实存在维权障碍。

同时，金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》第二十条的规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消

费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。因此，如若商家有实施欺诈行为的，消费者有权索赔。另依据《消费者权益保护法》第五十三条的规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。因此，消费者系有权要求商家退还预付的款项余额。

此外，金玮律师提醒广大老年消费者，切忌病急乱投医，应当选择正规的商家门店消费相关服务，且应当理性消费，在预付款项



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

时应当保留好支付凭证及收取商家开具的收据或发票，并签订书面服务合同等，每次消费时做好相关记录，以便在日后如有消费纠纷发生时的有效、积极维权。 记者 金勇

一周打假

窝在家里制假药

近日，湖北红安警方成功侦破一起涉案价值达 2000 余万元的制售假药案，抓获犯罪嫌疑人 11 人，捣毁制售假药窝点 4 处，扣押生产原料 2.1 吨、药品成品及半成品 10 余万粒，以及制药生产加工设备 13 台等物。

2021 年 11 月，红安县市场监督管理局在一次例行检查时，发现县城某大药房

销售的“神邦”牌参雄温阳胶囊，疑似假药，遂于今年 2 月 25 日将线索移送警方。2 月底，经省药品监督检验研究院鉴定，警方送检的“神邦”牌参雄温阳胶囊为假药。为此，红安县公安局立案侦查，并组成专案组，积极开展破案研判、侦控等工作。

经查，自 2021 年以来，湖北天门人郑某杰在未取得任何相关资质的情况下，伙同郑某武、蒋某亮在家里生产假药和保健食品，并向全国各地销售。“中间人”

周某飞、杨某勇、朱某松等人从他们手中购得假药包装，再通过“黄牛”唐某该经物流点销往全国，其中部分销售至黄冈。

6 月 11 日，红安警方抽调 60 名警力兵分三路，分赴黄冈、仙桃、天门同时开展抓捕，捣毁制售假药窝点 4 处，当场扣押用于制售假药的生产加工设备 13 台，制药模具 100 余套，生产原料 2.1 吨，药品成品及半成品 10 余万粒，药品外包装 6 万余个，从而成功侦破了这起涉案价值达 2000 余万元的制售假药案。

主笔闲话



近年来，巧立各种名目诈骗老年人，挖空各种心思“忽悠”老年人，这些行为严重危害社会，群众反映非常强烈。本期“专家坐堂”“投诉实录”都涉及了这类针对老年人的“骗局”。

随着年龄的增长，老年人的辨别能力开始迟钝，维权意识也相对较差，很多不法分子和无良商家因此打起了老年人的主

养老诈骗必须严惩

意，将目光投向了老人的“养老钱”。其实，大多数这样的骗局并不见得有何高明之处，只是老年人反应毕竟慢了很多，经不起那些花言巧语的撺掇，也架不住“嘘寒问暖”的忽悠，层层套路变着花样，一不小心就莫名其妙地中了招。再加上很多老年人手里也多少有点节余，一辈子省吃俭用留下的“养老钱”“看病钱”就此打了水漂，对于这类行为如果不加以严厉打击，实在对不起依法治国的应有之义。

每个人都会老去，每个人都不可能永远保持思路明晰，如果任由这些“骗老”横行，不仅是对法律的蔑视，更将瓦解一个文明社会的基石。对此，各级司法部门要坚决依法打击整治以“养老服务”为名诈骗老年人的违法犯罪行为，决不让养老机构成为“诈骗基地”，决不让“黑机构”祸害老年人，只有依法严厉惩治养老诈骗犯罪，切实维护好老年人的合法权益，才能建设真正的和谐社会。 金勇

长宁区艺术课直播季
带孩子们度过“艺术之夏”

□记者 翟梦丽

本报讯 又是一年暑假来到，长宁区推出“快乐暑假·云上相约”2022 年长宁区青少年艺术课堂直播季，75 节艺术课带孩子们一起度过“艺术之夏”。7 月 6 日首期上线一周来，4 节课浏览量达 6 万人次。

“快乐暑假·云上相约”2022 年长宁区青少年艺术课堂直播季活动由长宁区文旅局、区文明办、区教育局联合主办，长宁区图书馆、上海长宁文化艺术中心、区非遗保护中心承办，课程内容分为“非遗在线、我是戏迷、少儿艺术、经典诵读”四大板块，活动时间充实整个暑假，并将延伸至 2022 年秋季学期。

面向小学生的撕纸、面塑非遗体验课，为初中、高中生量身定制的昆曲、越剧鉴赏课，还有“跟着名师读经典”系列诵读指导讲座，以及老少咸宜的尤克里里、民族舞等课程，翻开今年长宁区青少年艺术课堂直播季的课程表，精心制作的 75 节课程可谓诚意满满。据悉，本次活动首次开设包括传统文化、非遗文化、传统戏曲、现代艺术等课程内容，从学龄前儿童到成年人，各个年龄段都能选择适合自己的课程。