

消费视窗·发展银发经济④

严厉打击各种侵害老年消费者权益的行径,净化老年消费环境

# 让老年人放心消费便利维权

林丽鹂 唐志宏

核心阅读

维权便利才能放心消费。要畅通老年消费者维权渠道,给老年消费者维权更多方便。监管部门要依法用好市场准入、行政指导、行政监管及行政处罚等手段,保护老年消费者的合法权益。



法院立案后,维权出现了转机

“我被不法公司骗去入股,还好最后追回了养老钱。”今年82岁的胡锡恩目前居住在安徽马鞍山市含山县仁康老年公寓。他和老伙计们聊天,说起自己的维权之路,“我探索这条路不光是为了自己,也希望帮助更多老人。”

胡锡恩回忆,当时自己住在山东济南市,一个自称是保健品公司员工的人告诉他,买他们的保健品不仅可以吃,还可以投资赚钱,特股30万元、金股10万元、银股6万元,投资30万元3年就能有300多万元的回报。他想多赚点养老钱,但当时手头没有这么多钱入股。这个人就对他讲:“您在保险公司不是有几十万元保单吗?没到期没关系,您只要拿着身份证,说因为特殊事情要取这个钱就行。”胡锡恩最终退了还有几年到期的保单,取出钱来签约入股。

到了约定分红的时候,胡锡恩才发现自己被骗了。“公司只给了我5万元分红,我再去找时,告诉我不再分红了。我跑了好多次,说了好多好话,请他们把钱退给我。他们不但不退钱,态度还非常恶劣,说‘就是不退!’”

眼看自己的养老钱就要打水漂,胡锡恩赶紧向济南市历城区法律援助中心求助。

王新亮和王文娟两位律师接待了胡锡恩。“合同约定非常模糊,比如有的写的是购买某保健品,但具体多少盒、单价是多少都没写明;有的写的是购买居家养老服务,具体是什么服务也没有明确。”王新亮说。

经过调查,王新亮和王文娟发现和老人签订合同的公司不是保健品公司,而是低价购买别人的保健品再推销给老人。王新亮说:“我们最终以欺诈和重大误解为由提起诉讼。”

法院立案后,维权出现了转机。公司员工联系胡锡恩要求庭外调解,同意退还老人本金。胡锡恩说:“一开始只同意退还我30万元,经过协商同意退还40万元,但要求我先把合同和单据原件还给他们再退款。”

王新亮说:“单据是关键证据,我们坚决不同意先归还单据。经过多次协商,对方最终同意先把钱退给胡锡恩老人,再跟随老人去家里拿回单据,最后,老人终于追回了入股的养老钱。”

济南市市场监管、公安等部门了解情况后,立刻对相关公司进行调查,同时对全市3500余家相关市场主体进行拉网式检查,收缴涉嫌夸大宣传资料2000余份,行政约谈市场主体负责人550家,责令整

把脉

随着我国人口老龄化程度的加深,老年消费成为重要的经济增长点。老年群体塑造了“银发经济”的诸多特征。例如,老年人生理功能衰退后对营养健康产品的依赖性增强,其活动范围和行为模式也受到限制,而且对网购等新事物的判断能力不足。这些特征要求我们在推动消费升级的同时,为老年群体构建更加安全放心的消费环境。

调查显示,除衣食住行等日常生活开支外,我国老年人将30%甚至更多的消费支出用于营养滋补、社交娱乐、健康医疗等方面,且消费潜能巨大。与此同时,这

些领域也成为消费投诉的重点,老年消费环境尚需进一步改善。

近年来,市场监管部门持续推进老年消费环境建设,积极探索线下无理由退货、经营者首问和赔偿先付等制度,各地主动找短板补短板,开展消费投诉公示试点、大中城市消费者满意度测评等政策创新,提升了老年消费者的获得感。“十四五”时期,要继续协同发力,进一步改善老年消费环境。

警惕“健康讲座”“打亲情牌”等推销套路

几十万元的养老钱为什么会轻易交给所谓保健品公司?胡锡恩向记者讲述了自己的经历。

“几年前的一个秋夜,我听到有人敲门,开门一看是一男一女,自称在大型集团公司工作,要举行大型科学养生讲座,请全国著名的养生科学家主讲。”胡锡恩说,“我有腰椎间盘突出,就想去听听。”

胡锡恩刚到会场就受到了热情接待,几个人扶着他坐到座位上,有人送来免费的牛奶、糖果、水果等,还有人跟他热情地聊天,了解家中的情况。他听了十几分钟卫生常识就有公司员工介绍保健品,告诉他缴纳300多元会员费不仅可以打折购买,还可以免费到烟台市的总公司看看。

“他们的员工端着一盆热水,蹲在地上帮我脱鞋,给我泡脚,我心里非常感动。”胡锡恩介绍,后来他从老家回来,公司员工会到火车站接他,还经常有员工到他家嘘寒问暖,帮他做饭、洗碗、打扫卫生。

一来二去,公司员工同胡锡恩老人越来越熟悉,也知道了他的经济状况。“我第一次花了八九千元,之后一次次加码,3万元、5万元……到最后他们叫我买多少,我就买多少。”

“健康讲座”“免费体检”“低价旅游”“打亲情牌”“高收益回报”……这些不法分子推销的伎俩,有不少被胡锡恩遇到了。王新亮律师近年来受理了很多老年人消费维权的案件:“从我们多年的执业经验看,许多针对老年人的不法营销手段都很类似,广大老年消费者购物时一定要慎之又慎。”

## 进一步改善老年消费环境

胡颖康

场监管总局等综合监管部门和文旅、交通、金融等行业监管部门分工协作的积极作用,构建老年消费综合维权体系,提升监管能力。

其次是有市场“助老”。要降低企业制度性交易成本,从源头提升产品和服务质量。要完善市场准入,推出更加丰富的产品和服务让老年人自主选择。

第三是有序社会“爱老”。防范化解消费风险的知识、资源、信息散布在各类主体,需要构建共建共治共享的社会治

畅通维权渠道净化消费环境

“老年人消费投诉主要集中于保健品购买、收藏品投资、金融理财、养生预付卡、电视购物、网络购物等消费领域。”北京市东城区市场监管局工作人员余麟在基层消费维权岗位上工作了20多年,“老年消费者维权不容易,需要政府部门和社会更多的关爱。”

消费维权包括与商家协商、通过消协等组织调解、通过市场监管部门行政调解,或者找第三方进行仲裁、到法院诉讼等多种渠道。中国消费者协会提醒广大老年消费者,如果发现假冒或不合格商品,要保留实物包装、票据,记录销售公司名称地址等相关信息;如果所使用产品宣传“治好了”某些慢性病时,就涉及虚假宣传问题,最好有录音、录像等相关证据。老年消费者可以拨打“12315”消费者投诉举报专线电话,或者登录手机APP“全国12315平台”维权;如果遇到高价销售、引诱汇款的,应保留相关证据,及时报警求助,因为这已涉嫌诈骗等违法犯罪行为。

链接

## 保障老年人使用智能技术中的合法权益

日前,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,要求加快推动制修订涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等相关法律法规和部门规章,切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益。

《方案》明确要求,规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动,综合运用多种安全防护手段和风险控制措施,加强技术监测和监督检查,及时曝光并处置违法违规获取个人信息等行为。实施常态化综合监管,加强与媒体等社会力量合作,充分依托各类举报投诉热线,严厉打击

国家市场监督管理总局日前印发《关于优化服务切实保障老年人商事活动便利化有关工作的通知》,要求各地市场监管部门畅通投诉举报渠道,严厉查处制售假冒伪劣涉老产品,同时要在推动政务电子化的同时,保留必要的传统政务事项服务方式,设置必要的线下办事渠道,推广“一站式”服务,设立老年人办事专门通道。

一些地方的市场监管部门走进社区、商超、老年活动场所设立维权点。比如北京丰台区在5个养老驿站开展试点,建立养老服务机构消费者权益保护站点,让养老机构积极参与普法宣传、消费纠纷解决等。江苏无锡梁溪区市场监管部门深入社区开展“护航夕阳红”活动,现场提供法律咨询、法律援助等。

“维权便利才能放心消费”。中国人民大学法学院教授刘俊海认为,在畅通老年消费者维权渠道的同时,要严厉打击各种侵害老年消费者权益的行径,净化老年消费环境。“监管部门要依法用好市场准入、行政指导、行政监管及行政处罚等手段,保护老年消费者的合法权益。”

上图:胡锡恩老人(右三)在安徽马鞍山市含山县仁康老年公寓跟老年朋友们讲述自己的维权经历。 杨晓露摄

电信网络诈骗等违法行为。

《方案》提出,优化“互联网+政务服务”应用。设置必要的线下办事渠道。医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项,应保留线下办理渠道,并向基层延伸。

各地区、各部门要落实主体责任,加强工作统筹,建立工作台账,明确时间表和路线图,聚焦涉及老年人高频事项和服务场景,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难,确保各项工作做实做细、落实到位,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

理格局。社会组织正在发挥越来越重要的作用,打通老年营养健康的科研、临床、产业、政策链条。后续还需要形成全社会共同关爱老年消费者的良好氛围。

与营商环境、创新环境一样,消费环境也是承载经济高质量发展的宏观制度体系,对于激发消费意愿、引导消费行为具有重要作用,在构建新发展格局中意义重大。用高效能监管治理助推高质量发展,更好满足老年人高品质生活,这三个“高”是老年消费环境建设的逻辑主线,是统筹老年消费发展和安全的必然遵循。

(作者为中央党校(国家行政学院)教授)

市场漫步

当前,进一步扩大居民消费、拉动消费增长,我国仍然具有不少有利条件。要坚持扩大内需这一战略基点,加快构建新发展格局,进一步激活消费潜能

岁末年初,海南各大免税店商品持续热销。数据显示,元旦假期期间,海口海关共监管销售离岛免税金额超5亿元,同比增长195.16%。自2020年7月海南实施离岛免税新政策以来,免税店优惠力度更大、购物更方便,激发了大量国内消费者的旅游购物热情。2020年,海南离岛免税店实际销售额超过320亿元。目前,海南正通过增加市场经营主体完善免税店布局、改进提货方式等,不断优化免税购物体验。可以预见,2021年海南免税购物市场仍将大有可为,市场潜力将进一步得到释放。

红红火火的免税购物市场是当下人们消费热情的生动注脚之一。回顾2020年,新冠肺炎疫情突如其来,给经济社会正常运行造成很大冲击,消费不可避免地受到影响。在此背景下,我国进一步减轻中小企业负担,积极推进流通企业复工复产,完善便民消费网络,提振居民消费信心。与此同时,直播带货如火如荼、线上网购更加普及、无人零售迅速发展,以新需求、新供给、新领域、新技术等构成的新型消费快速发展,推动消费市场持续回稳向好。

展望2021年,疫情防控形势和外部环境仍存在诸多不确定性,积极扩大内需,释放消费潜力,增强发展内生动力,既是应对外部不确定性的必要之举,也是推动经济高质量发展发展的必然选择。

当前,进一步扩大居民消费、拉动消费增长,我国仍然具有不少有利条件。从总量上看,我国拥有14亿人口,中等收入群体超过4亿人并且持续扩大,为我国消费市场稳定发展提供了有力支撑;从结构上看,养老育儿需求较大,“一老一小”“90后”等群体消费潜力巨大;从区域上看,城乡协调发展有序推进,县乡消费空间广阔;从行业上看,文化、旅游、教育等服务消费方兴未艾,市场前景十分可观。要坚持扩大内需这一战略基点,加快构建新发展格局,进一步激活消费潜能,努力形成需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡,提升国民经济体系整体效能。

中央经济工作会议提出,要把扩大消费同改善人民生活品质结合起来。为此,一方面要紧紧扭住供给侧结构性改革这条主线,大力发展数字经济,加大新型基础设施投资力度;注重发挥市场主体作用,积极鼓励企业创新,优化市场供给。另一方面,也要注重需求侧管理,促进就业,完善社保,优化收入分配结构,扩大中等收入群体,进一步增强消费后劲。

消费已成为拉动我国经济增长的主引擎。这些年,我国不断深化供给侧结构性改革,增加高品质产品和服务供给,增强居民消费能力,推动消费升级,为我国经济高质量发展注入强劲动力。新的一年,期待各地各部门进一步克服疫情影响,加快推进强大国内市场建设,让消费主引擎的动力更澎湃。

市场资讯

中消协发布2020年十大消费维权舆情热点

本报电 1月14日,中国消费者协会发布“2020年十大消费维权舆情热点”。中消协表示,2020年消费维权舆情呈现出涉疫情消费维权问题凸显,直播带货、在线教育、网络游戏等“云上”消费维权较为突出,新业态、新模式带来消费新问题等特点。中消协希望通过梳理榜单和解读热点,助力有关部门、企业破解消费维权难点痛点,为广大消费者营造放心舒心的消费环境,进一步促进消费增长。

(齐志明)

第十九届全国质量奖卓越项目奖及个人奖揭晓

本报电 2020中国质量协会年会日前在北京举办,会上颁发了第十九届全国质量奖(2020—2021年)卓越项目奖及个人奖,共表彰了8个“全国质量奖卓越项目”、7名“中国杰出质量人”以及20名“中国质量工匠”。中国质量协会会长贾福兴说:“下一步,我们将科技创新这个关键变量引入和渗透到质量工作中,实现质量工作的自我革新与升级,打好中国质量事业高质量发展的‘主动仗’,跑出‘加速度’。”

(林丽鹂)

济南海关助力山东蔬菜走进粤港澳大湾区

本报电 为了保障山东蔬菜顺利进入粤港澳大湾区“菜篮子”工程,济南海关发挥国家级蔬菜与禽肉检测重点实验室优势,对蔬菜中农残、有害物质进行快速筛查,实现68项蔬菜必检农残项目一次快速检测。同时,严格落实产地“逢出必检”要求,在蔬菜种植基地设置检测取样点,降低企业送样成本,提升检测效率。2020年,济南海关共帮助73家蔬菜种植基地入选粤港澳大湾区“菜篮子”生产基地认定名单,占山东省总量的75%,使得该辖区入围基地达83家。

(郑保国 许文娟)