

“会销”盯上老人，“银发”钱包谁来守？

新华社记者 周琳

一个看起来金光灿灿的貔貅摆件，被说成“开光足金”；一盒几十元买来的野山参，被包装成抗癌神药；一款金枪鱼油胶囊，说是治疗高血压“圣品”……持续四天的会议销售，让不少老年人心甘情愿为这样的“六件套”买单数万元。

近日，因在经营活动中开展虚假宣传、夸大提供商品的性能，侵犯消费者权益，上海定元实业有限公司被上海市工商局查处，没收违法所得145万余元，并处以145万余元罚款。“银发收割机”缘何屡屡得逞？



消费者:我本以为可以捂紧钱包的,后来不由自主

60岁的李阿姨:我已经退休了,在家无聊,是在报箱里看到会议通知的。上面说送节能灯,又说是“节能减排办公室”组织的,就决定去听一听。子女们也劝过我不要买乱七八糟的保健品。我心里想,我只要捂紧钱包就行了,我不会买,我就是去领免费东西的。

到了之后第一天,他们说购买产品当场返现,好多人花100元买蛋白粉,就能返还120元。第二天,还是这样的方式,买了当场返现,而且比第一天返的还多。第三天,他们都在说这个金枪

鱼油胶囊特别好用,对高血压、心脑血管疾病都有帮助,而且当天只有4个优惠名额,500元一瓶,买了还能当场返现600元。

到了第四天,购买产品不能返现。现场接入了全国视频直播,厂家的副总统,这些胶囊只有在这个会上才能优惠买,买一瓶送三瓶,还送很多赠品,赠送的电饭锅还是大牌子。到了这个时候,大家都想买了。

我也有点心动,心想这个金枪鱼油胶囊,就算吃不好人也肯定吃不死人,

最后我也花了将近4000元,买了一盒胶囊,送了一支野山参和一只貔貅摆件,还有其他一些赠品组成了“六件套”。

其实一开始我是不想买的,后来还是不由自主地买了。回头想一想,一个原因是老年人太寂寞了,现场的那些小伙子,嘴巴都特别甜。另一个是不敢不买,我们的儿女信息、家庭住址、电话号码他们都知道,有点害怕。以后我再遇到类似的情况,也说不好还会不会买。

会销人员:我们针对客户层层诱导,“看人下菜”

会销“讲师”肖某:我们从2016年6月到2017年4月搞了58次会议,卖了2000多万元。为什么会用四天的会议销售,就是要一步步引导,缺一消费者都有可能不买账。

以赠品为诱饵,层层进行诱导式营销。我们就用金枪鱼油胶囊这个主产品进行推销,先营造买产品不用花钱的消费心理暗示。然后再推出这个产品,以虚高价值、夸大作用,诱导会场老人争相购买,让消费者以为白得到很多产品,有“赚了”的感觉。最后我们把金枪鱼油胶囊、电饭锅、貔貅摆件等商品组成一套,购买价是近4000元。

在四天的会议上,我们也不是一下子把产品推出来,而是有一整套的话术和流程。第一天、第二天是“倒插”(即先行介绍和抛售)第一道产品,再高抛第一个产品野山参;第三天在高抛主产品金枪鱼油胶囊的时候还会送一些赠品……在销售过程中,我们会一直提醒参会的老人集中注意力,交代他们回家一定要吃;还会面带微笑地审单;会议上接入的全国视频直播,其实就是提前录的一个视频。

我们还会针对不同客户的心理进行不同的方法诱导:有些是随声附和型,他们内心已经决定今天不买了,那我们就会干脆问,“你为什么还不

买?”,突如其来的质问会让他们失去辩解的余地;有的是强装内行,说“我和这个公司或者产品很熟”,那我们就先假装顺从点头,说“不错,你对这个产品了解很详细,你是否现在就买呢?”;有的是虚荣型,那就极力赞扬,假装尊敬他,让他顾及面子咬牙买下;有的非常理智,那就诚实且低调,保守一点,强调产品的实用性。

其实这些产品都是很便宜的,貔貅摆件每个二三十元,是从义乌等地批发来的,野山参也就几十元的价格。我们说这些野山参有防癌抗肿瘤、起死回生等功效,先到先得,最后老人们大部分都会掏钱。

执法人员:要把企业信用和个人信用监管结合起来

上海市工商局检查总队执法人员:单靠行政机关做这个事情太难了。这不仅需要多部门的配合,还需要全社会形成联防联控。

行政机关面对老年保健品欺诈这样形式隐蔽、地点封闭、产业链上下游分工细致复杂的案件,执法手段和能力都还有待更新。譬如这个案子,我们去一家宾馆调查一个会销人员,敲门就敲了20分钟,进去发现她用衣服把电脑、手机等都包起来,从窗户里扔出去了。幸亏

是二楼没有扔坏,我们才提取到很多证据。

会销案件都是类似的,厂家、代销、再到终端,关系链都是断开的,中间人和厂家联系,再和会销公司联系。作案手法多样,行为非常隐蔽,查处也非常难。

我们认为,要把企业的信用监管和个人的信用监管结合起来,从事类似活动,要对个人有一些规制手段,让个人信用受到实质性的影响,不能把企业关了,他们又起炉灶、再搞一摊。

最关键的是,这类案件的受害者很少来投诉,一些老人的子女发现了问题,打电话来投诉,第二天老人就要撤诉,甚至我们执法人员上门去取证,他们不仅不配合,还把执法人员赶出来。

我们特别理解老人的想法,健康是他们的第一心愿,可惜被这些无良的商家利用了。让银发老人不再被“收割”,除了我们执法人员加大打击力度,做儿女的也多些陪伴,别再让老人们感到太寂寞了。

律师:加强监管引导,强化老年人权益保障

一位在广州从事会销10余年的业内人士告诉记者,利用会销坑骗行为已经使整个行业受到重创,正当的会销现在很难做,许多企业和个人不得不转行。

基层执法人员建议,强化市场监管要加强部门联动,对产品来源、宣传行为、营销手段等的合法性进行核查,及

时固定证据。同时,应强化多部门联合执法,形成打击合力。

此外,应加强基层社区宣传,针对老年人的消费特点,着力在创新消费教育、强化消费指导下下功夫,丰富宣传的形式,引导老年消费群体科学理性消费,提升其消费维权意识。

北京君泽君(成都)律师事务所

律师王英占认为,现有法律法规对于会销类虚假宣传欺诈行为的认定,缺乏明确规定,监管部门掌握的一些案件线索证据,往往因达不到立案查处标准而无法处罚到位。建议对相关法律法规中虚假宣传及欺诈的定性进一步明确,同时行政机关应从从严处理违法经营者。

观点

“医治”专骗老人“会销” “对症下药”方有良效

有人说,老年人的钱好骗。的确,许多老人因为内心孤独,缺少子女或社会关爱,骗子一番虚情假意就能赢得老人信任,轻而易举地骗取老人的大量钱财。在现实生活中,常常有专门针对老人的保健品会销,让不少老人稀里糊涂就上当受骗了。宁波市“剑指”非法会议营销,出台专项整治实施方案,明确提出“为非法会销提供场所的出租方也将承担连带责任”,能从源头上堵住此类违法行径,不失为一项防止老年人受骗的好举措,值得称赞。

这些专门骗取老人钱财的会销,一般都会打着专家的幌子,以关爱老人健康为名,开展健康讲座、免费赠送礼品、现金返还,甚至组织免费旅游、免费体检等活动,以赢取老人们的信任。之后便把普通食品吹嘘成保健食品,把医疗器械包装成能包治百病的神器,最后高价卖给已经被“洗脑”的老人们,以大赚不义之财。老人一次性被騙去几万甚至数十万元的,也大有人在。由此还可能导致老人和子女、亲属之间产生矛盾,影响到家庭的和谐。这类非法会议营销,带有极强的欺骗性,严重侵害了广大老年人的合法权益,必须严加整治和打击。

然而,骗子组织的会销活动,往往是“打一枪换一个地方”,当市场监管部门发现或接到举报后准备取缔和处罚时,骗子却“打游击”转移了战场,到另一个地方继续行骗去了。这种现象,也让市场监管部门的执法一再落了空。而一些老人在发现上当受骗后,由于找不到会销活动的组织者,也常常维权无门,只能自认倒霉。因此,整治会销乱象,保护老年人的合法权益不受侵犯,必须要有得力的措施。日前,宁波市出台保健食品非法会议营销专项整治实施方案,可以说是“对症下药”,针对性较强,不仅制定了相关细则,便于执法人员锁定证据进行查处,还首次明确了提供场所的出租方也将承担连带责任,应该说是一次很好的尝试,也将很有效果。由于场所的出租方责任在身,为了避免自身受到连带处罚,会主动对承租场地的活动组织方进行一定的审查,就不可能再将场地租给骗子组织会销骗钱了。这样,能有效从源头上遏制此类会销的泛滥之势。

老年人的辨识能力在下降,很容易上当受骗,造成不必要的钱财损失。我国即将进入老龄社会,老年人口在急剧增加,保护好老年人的合法权益是必须关注和考虑的话题。笔者认为,骗子们行骗的花招在不断翻新变化,政府监管和执法部门采取的整治和打击举措也要升级跟上。应该根据骗子们行骗的新特点,及时“对症下药”,调整有效的措施予以整治和打击,要让骗子们无立“足”之地;对涉嫌违法犯罪的骗子,绳之以法绝不姑息。此外,通过大力宣传和教育的,让老年人提高辨识和防骗的能力,政府和社会多管齐下,骗子才会销声匿迹,老人们也就无受骗之忧了。