

“套路”按摩缘何掏空老人养老钱

近年来,老年人在按摩店被忽悠的案例层出不穷。在商家步步设陷的套路下,不少老人动辄花费几万、十几万,甚至有人掏空了自己上百万的养老钱。而据《北京市2023年老年人权益保护形势分析报告》显示,在权益遭受侵害的老人中,有68%的老人未通过法律途径维护自身的权益,愿意并能够通过法律途径切实维护自身权益的老人,仅占22%。为何老人被忽悠容易,但发现被骗后,维权却难上天?背后有着哪些“难言之痛”?

难点1 老人情感上不愿相信

“咱爸最近要问我借10万元钱,也没说要干吗,这不对劲儿!老爷子不是还有不少存款吗?”今年6月,父亲一次奇怪的借钱请求,引起了朱女士的警觉,她赶紧找来弟弟,两人一起询问老人,结果却让人目瞪口呆:从2017年开始,朱大爷就迷上了按摩理疗,至今已经陆续投入了100多万,而这几乎是老爷子一辈子的积蓄、全部的养老钱。

“这次他们又给我推荐了一个项目,说新疗法能治膝盖疼,让我再交10万,我之前已经交了几十多万了,还有好些项目没做呢……”见已经瞒不住了,朱大爷才渐渐说出了自己这7年被忽悠套路的经历。

今年85岁的朱大爷一直有膝盖疼的毛病。“挺想治好的,怕越来越严重,有一天走不了路了,那不得给子女添麻烦吗。”2017年,他偶然碰到一家按摩店的店员,声称专治老人膝盖疼。被免费体验吸引进门后,在店员的推销下,老人稀里糊涂地第一次充值了几千元的按摩理疗卡。

每次按摩过程中,店员都热络地与朱大爷聊着家常。一次,朱大爷提到自己有时总忘事儿,害怕自己会得老年痴呆,按摩的店员马上就介绍说店内有头部按摩的项目,可治疗大脑、延缓衰老。听到这神奇功效,朱大爷又心动了,接着又购买了几万元的项目……就这样,从几千元到几万元到十几万,朱大爷投入其中的钱越来越多。甚至,第一家充值的按摩店倒闭后,朱大爷又被店员介绍去了另一家类似的店,接着又花了几十万。

而在这七年中,朱大爷子女对此却全然不知。“我们平时不跟老爷子住一起,他自己的钱也都是自己保管。老人很关注自己的健康状况,平时也爱买一些保健品、理疗仪器之类的,我们就都随他去了,觉得只要没害处就行,但实在没想到他能花这么多钱。”朱大爷的儿子朱先生有些懊恼地说。

类似的情况,还发生在朝阳区的赵先生身上。平常省吃俭用、经常一餐饭吃三顿的老母亲,瞒着赵先生和其他子女,从去年9月开始,在一家美容店充值了4笔上万元的项目,其中最大的一笔有5万多元,共计充值15.8万元。

“我妈平时跟小女儿住在一起,但小女儿自己的生意忙,常常也顾不上老人,老人平日大多是一个人,也没什么朋友。”赵先生说,老人今年虽然已经91岁高龄,但身体非常硬朗,日常自己出门走动完全没问题,老人的养老金存折,也都自己掌管,所以老人日常干什么、花多少钱,子女也几乎不过问。

子女关心得少,而按摩店的店员却上赶着“喊爹喊妈”。“按摩店的员工特别了解老人的心理,都比我们这些子女知道如何照顾老人。”听老人描述在按摩店的经历后,不少子女都这么感叹道。平日里的嘘寒问暖少不了,几天不到店,“想您了”的电话就不停,甚至有些店员还会三天两头上门,陪老人聊天、帮忙打扫卫生、扔垃圾……

“哪个忙着上班的子女平时能做到这些?时间一长,老人都觉得这些人比我们这些亲生子女还亲呢!这种情况下,老人根本不愿意相信自己是被忽悠了,也自然不会告诉我们。”赵先



生说。

难点2 子女想维权却没凭证

子女知道得晚,等发现情况时,老人早已深陷套路,损失不小。但当子女去找到店家讨说法,想要追回老人的养老钱时,却常常面临着“两手空空”的情况。

“花了一百多万,但手头却连一张消费单据都没有!”朱大爷不明不白地花光了全部家底儿,朱先生赶紧去找按摩店询问情况,要求对方提供出为老人所做项目的具体明细。但店家却只能拿出最近一年老人签过字的消费单据,并坚持声称老人都是自愿接受这些服务项目的。

可朱大爷却说,自己当时根本没看懂这些单子上写的是什么,店员着急让他交钱,他就稀里糊涂地签字了,甚至有些都是店员帮他代签的。“一个交钱的按摩项目还没做完,就又交了下个项目的钱……”朱大爷从2020年开始在这家店按摩理疗,大约每周都到店内1至2次,时间久了,他也根本记不清到底让交了多少钱,哪些项目做了,哪些还没做。

此外,朱大爷之前不会使用电子支付,交钱充值全部用现金,而朱大爷手头没有白纸黑字的收据,之前到底在店里花了多少钱,更是无从查证。后来,老人学会了电子支付,朱先生这才能够从银行调出老人的消费流水。“总共花了100多万,但能查到的也就三四十万,可即使这些钱也仍旧与店家提供的单子有多处对不上。”朱先生说。

与朱大爷不同的是,赵先生的母亲年轻时是个会计,出于职业习惯,她在店里进行每一笔消费时,都特别注意留存了相关的收据。但等赵先生拿这些收据去找店家讨说法时,却发现,这些收据上写的内容都非常简略笼统。“就写头部按摩、背部调理、面部美容这样的模糊字眼,具体是什么项目,每个项目应该多少钱,用了什么仪器产品,做过几次,还剩几次,都没有具体说明。”赵先生说,就是这样模糊的字眼,给了店家很大的诡辩空间。

“例如,店家拿出一瓶化妆品,声称是在老人面部美容项目里使用的,这瓶化妆品只要一打开,那就是2000元钱,不能退。还说在为老人进行腿部按摩时,是由三位技师进行了不同疗法的按摩,这就算是消费了3次……”所以,具体哪

些是不合理的消费,很难完全说清。

北京市常鸿律师事务所彭艳军律师分析称:“在很多情况下,忽悠老人充值的预付费模式中,店家都不与老人签订纸质的消费合同,或者老人并没有仔细核对消费收据的内容。而因为没有纸质合同明确服务次数、期限、质量、效果,以及是否可以退费、如何退赔等信息,一旦产生纠纷,后期通过法律维权时也比较困难。”

难点3 店家游走于模糊地带

北京慈善协会老友帮专项基金主任陈亚辉表示:“相较于医疗行业,目前这种按摩理疗消费市场比较混乱,缺乏专门明确的监管体系,存在着模糊地带,这就导致深谙套路的店家会规避相应的法律风险。”

朱先生提到,朱大爷常去的这家店并没宣称自己是“医疗机构”,且在店家提供的老人消费单据中,也并没有承诺具体的“治疗”效果等内容,当朱先生要求店家提供按摩室的相关视频,想了解当时店员是如何诱导老人消费时,店家却表示,这种隐私环境不能录像。“老人当时明明就是被店家保证的‘治疗’效果吸引进店的,但现在却从书面和口头上,都没有证据能证明他们曾经有过这样的承诺。”朱先生无奈地说。

“这在按摩店忽悠老人的套路中非常普遍。”陈亚辉说,店员使用的很多推销话术,都是有歧义性的语言,会夸大或隐瞒产品和服务的质量、性能等重要信息,甚至将科学上未定论的观点、现象等当作定论的事实用于宣传,来误导老人,这些都涉嫌虚假宣传、诱导消费。但在店员通常进行口头推销洗脑的情况下,很少有老人会有意识地进行录音,保留这些作为日后发生纠纷的证据。面对店家的诡辩时,缺乏证据的消费者有时就显得“底气不足”。

此外,陈亚辉提到,按摩店里使用的理疗仪器绝大多数都没有国家颁发的医疗器械证书,所以并不在“医疗器械”使用的严格监管范围内,而且这种理疗产品的样式也五花八门,价格也没有统一标准。“店家就会游走在这样的模糊地带,只要不宣称自己在进行医疗行为,且没对消费者的身体造成伤害,就可以在很大程度规避掉相应的风险。”陈亚辉说。

本报综合消息

“将共享充电宝据为己有”有教程?

近日,有商家在网络上售卖“将共享充电宝据为己有”教程,甚至有商家称可以多次实施此行为,然后再将私占的共享充电宝售出“回本”。记者调查发现,商家宣称所谓教程,实际是利用了共享充电宝平台对客户的信任,并将其转换为系统漏洞,以此牟利。平台客服表示,会将此类情况及时向上级反馈核实,加强管理。

不花钱将共享充电宝据为己有?

近日,有网友向记者表示,有多名商家在二手商品交易平台上发布了“不花钱将共享充电宝据为己有”的教程,宣称可以不花一分钱,就将市面上常见的共享充电宝变成个人所有。

记者检索发现,“不花一分钱带走共享充电宝”的教程大量出现在某二手商品交易平台上,售价从9.99元到2元不等。

一家销售此类教程的商家在宣传页面表示,按照其传授的教程,可以将原本99元才能归个人所有的共享充电宝据为己有,并且其教程适用于各种品牌的共享充电宝。一家销售此类教程的商家表示,他的教程可无限次数地将共享充电宝据为己有。商家展示的聊天记录中显示,教程是一段视频,只要看过视频就可以将共享充电宝留在用户手中。

平台客服称会先选择信任客户

记者以买家的身份联系到其中一名商家,获取了商家提供的教程。教程内包含了一些特殊的操作方式以及应对共享充电宝平台客服的话术,主要方针是利用平台的一些服务漏洞。为避免模仿,本文省略教程的具体内容。

按照商家提供的“教程”,记者来到两家商城,分别租借了两家不同品牌的共享充电宝。按照“教程”联系平台客服沟通后,两家的客服均在未归还充电宝的情况下结束了租借订单。记者注意到,两家客服都选择优先信任客户所说的话,而这种信任在商家的教程中成了漏洞,牟取不义之财。两个共享充电宝均有充电插口,如果带走,可以被正常使用。

与商家所说不不同的是,两家共享充电宝平台均扣除了一个小时的租借费用,分别为5元和4元。确认情况后,记者将两个共享充电宝归还到了原来的位置,并就网售此类教程的情况向二手商品交易平台进行了举报。

针对网售“将共享充电宝据为己有”教程的情况,前述一家共享充电宝平台客服表示,确实有客户在租借充电宝后会出现问题,为了保护客户的隐私,充电宝也不会追踪实时位置。

另一家共享充电宝平台的客服表示,客户提出诉求后,平台会优先帮助用户解决问题,因此会先选择信任客户。针对此类问题,客服会向上级反馈核实,及时加强管理。

已有人因此类行为被判处刑罚

北京市康达律师事务所律师韩晓表示,行为人主观上具有非法占有目的,客观上利用漏洞和平台的信任将共享充电宝据为己有,符合秘密窃取的行为特征,客观上有盗窃行为,在一定条件下可构成盗窃罪。

记者检索发现,此前已有人利用其他类型的系统漏洞,将共享充电宝据为己有,后被法院认定犯盗窃罪判处有期徒刑。

广东省佛山市禅城区人民法院2022年发布的一份判决书显示,公诉机关指控称,赵某某于2020年10月至11月得知某品牌共享充电宝系统存在漏洞,遂在多个投放该充电宝的店铺里,通过操作让系统误以为订单交易失败,从而不产生扣费,盗得共享充电宝11个。最终,赵某某被法院认定犯盗窃罪,判处有期徒刑四个月,缓刑五个月,并处罚金人民币1000元。

另一份法院判决书显示,男子黄某某利用系统漏洞逃避缴费,盗走共享充电宝47个,最终被法院认定犯盗窃罪,判处有期徒刑6个月,缓刑一年,并处罚金1000元。

韩晓表示,如果盗窃共享充电宝的人实施此类行为次数不多,涉案金额较小,会因盗窃行为触犯《治安管理处罚法》。如果多次主动利用共享充电宝的技术漏洞反复操作,积极追求并扩大由此获取非法利益的可能性,明确显示了盗窃他人财物的直接故意,这种行为涉嫌构成盗窃罪。

此外,在网上兜售此类“据为己有”教程的商家,其行为涉嫌构成教唆犯罪,在特殊情况下也可能构成盗窃罪的共犯。此外,如果商家给犯罪分子提供了直接的作案指导,其行为也可能触犯《治安管理处罚法》。

韩晓表示,共享充电宝平台遭遇此类侵权损害行为时,应及时报警处理,以法律武器维护自身合法权益。此外,共享充电宝平台也应当完善制度,加强监管,及时堵塞系统漏洞。如将共享充电宝机器设置在有监控的位置,或在共享充电宝装置附近安装监控,营造安全放心的共享经济环境。

本报综合消息