



# 保健品会销魔性何解

文/记者 汪林 孙梦蕾

图片源自网络

## 1 楔子

老孙(化名)在外屋忙着招呼客人,里屋桌上,一台形似饮水机的电疗仪在书桌上静静地躺着,数据线连着的电垫子摊在椅子上,但已经两个月没通过电了。当初,为了治腰疼,老孙花11000元买这个“理疗神器”。老伴觉得老孙上当了,就与他闹了别扭。现在,老孙又被事实打了脸。

“治疗的效果确实是没有,但坐了会让人舒服一些,只能说起到20%的作用。”不过,老孙在嘴上还是不太服输,“任何东西不都这样吗,没有100%的效果。”

老伴可不给他留情面:“当初讲课的时候说,对血压高也有用,对血脂高也有用,对糖尿病也好的,样样都好的东西肯定是骗人的。”每到此时,老孙只好沉默,无法组织有力的语言反击。

相比之下,老廖(化名)正庆幸当初的理智。他与老孙住同一个小区,也曾天天去坐电疗仪,一开始也觉得对身体有好处,但最终还是理性占了上风,没有慷慨解囊。

“每次去都给我们讲课,最开始的时候让大家坐在电椅上,手里让我们拿一只日光灯,开关一开,日光灯就亮了。”老廖对当时的场景还历历在目,“课也讲得天花乱坠,说能清理血管的垃圾,清理了垃圾后,身体就好了。”

只是,老廖坐了一段时间后,觉得睡眠比之前有所好转,但其他方面没有感觉,原有的高血压丝毫没有任何变化。真正引起他警惕的是,卖家的营销伎俩,“当时有50多个老人报名要买电疗仪,但卖家说只有40台,有10多个人买不到,如果实在想要的,他需要去向总部申请。”

老廖心里纳闷,这么多人要买怎么会没货,按理说应该要多少有多少的。他慢慢琢磨出味来,再加上与他同住的老子、儿媳的劝诫,他就再也没去体验过。后来得知老孙买了一台,他还去打听过效果,然后有点小确幸。

## 2 较量

高电位治疗仪披着高科技的外衣,是更具迷惑性的保健产品,极易让老年人上钩,而且近年来频频出现在会销场所。

“我们已经多次收到老年人的子女投诉。去年也查处了一起高电位治疗仪会销的案件。”区市场监管局药械科科长俞薇说,“检查时发现这款产品有国家注册证,属于医疗器械,其注明的功效是对失眠、便秘等具有辅助治疗作用。但是,推销时宣称能清理血管,属于虚假宣传。”

由于给老年人洗脑、虚假宣传等行为,取证较为困难,违法者营销的手段也越来越隐蔽,区市场监管部门对类似案件查处的难度不断增大。“但我们一定会努力,尽量不让违法违规的东西在临安。”俞薇充满信心地说。

她的底气来自于去年11月以来,市场监管部门对保健品会销的重拳出击,接连办了几个大案,对推销乱象起到较大震慑作用。

影响最大的是红瑞乐邦的案子,去年12月6日,锦城、高虹、於潜、龙岗等几个市场监管所联合行动,一举端掉了潜伏在临安的五个窝点。作为主战场,锦城所查处了两处。

所长姚柳波对当天的执法场景记忆犹新:“联合行动当天,我们几个队员冲进红瑞乐邦位于锦城新天地的一处营业房,当时有50名老年人在现场唱歌,房间墙上的电视里正播着黄梅戏。”

执法记录仪摇晃晃地拍下了当时的画面。销售人员拿着话筒,理直气壮地表示,只是组织大家唱黄梅戏,没有销售任何东西。令人意外的是,现场的老年人也是同样的说辞。姚柳波拿起墙上货架展示的包装盒和瓶子,发现都是空的,一时还真拿



「固体饮料」几个字很难辨认 (摄影 汪林)

他们没办法。

就在姚柳波绝望之时,有队员在一只垃圾桶里发现了一本红瑞乐邦的销售记录,上面记着一个名字、销售数量、销售金额和联系方式,共有76人。执法人员的敏锐告诉他,这是一本销售账本,只要能找到上面记录的购买者,此案就有希望突破。

“我们一个电话一个电话打过去询问是否还有剩余的产品,有的说吃完了,有的直接说不愿意提供。”打了20多个电话,终于有一位韦阿姨接了电话说,家里还剩一箱未拆封,是一年前买的。

在执法人员劝说下,韦阿姨(化名)带着一箱保健品来到了市场监管局锦城所,配合调查取证。姚柳波发现,这是一款耗牛酸奶粉固体饮料,属于普通食品。厂家还玩了个心眼,包装盒上“固体饮料”四个字的颜色跟盒子底色很接近,不仔细看很难辨认,因此老年人都以为是耗牛酸奶粉。

另一个猫腻是,包装盒上标注着乳酸菌含量是10的11次方级,但市场监管部门委托检测后发现,实际含量只有10的6次方级,也就是只有标注的十万分之一。

这成为本案的突破口,市场监管部门以销售不合格产品立案查处了红瑞乐邦,作出了没收违法所得37800元,罚款425000元的行政处罚,创下了临安区保健品会销违法的罚款纪录。

作为打击保健品违法会议营销的牵头科室负责人,俞薇梳理了去年11月开始的专项行动战果:共检查会销场所105家次,立案查处24处,帮助消费者挽回经济损失10余万元。

## 3 套路

与保健品违法会销斗争了多年,姚柳波渐渐摸清了对手的惯用套路。通常先以小礼品或免费体验,诱惑老年人参加会销,然后开始讲课洗脑,并夸大宣传,让老年人对疗效深信不疑。

“他们给老年人放PPT,先讲水对人体的重要性,以及现在水污染有多重,污染的水给人带来了多种疾病。然后说,广西有个长寿村,那里的人都很长寿,就是因为水好。”姚柳波举例一起净水机会销案,“火候差不多了,才转到净水机上,宣称可以去除杂质、重金属,还能调整PH值,补充微量元素,提高免疫力,对高血压、高血脂、冠心病、糖尿病等都有很好的疗养作用。”

该案当事人的笔录还显示,洗脑的过程还包括虚构公司总监的身份,打着惠民工程的旗号,为的就是让老年人觉得天上掉馅饼了。姚柳波说,还有的保健品会销套路更深。他们一开始就是给老年人上健康课,开展一些文艺活动,甚至组织大家旅游,也不推销东西。平时跟老年人联系很密切,老人生病了就上门看望,每天电话慰问,还陪老人去医院看病,甚至给老人洗脚的都有,充分赢得老年人的信任。

亲情牌打得差不多了,他们会根据总部的安排,在某一天组织活动时声称公司搞优惠活动,有产品可以买。这时,很多老年人都会慷慨解囊。

## 4 心路

保健品会销伎俩并不高明,为何老年人容易上当,区市场监管局的执法人员也在分析。

姚柳波认为,老年人渴望健康,现在又有些积蓄,容易被保健品吸引。更重要的是心理需求,很多老年人不与子女住一块,子女可能一个星期来看一次,甚至更久,但保健品销售人员经常上门走访看望,亲情牌打得很好,会销场所可以天天去,还有活动可以参加,社交需求得到了很大的满足。再者,就是老年人的辨识能力相对较差,容易被洗脑。

上海市消保委曾在2017年底发布过一则《老年保健品消费调查报告》,报告显示,近75%的老人面临健康问题,68.1%的老人一年内曾购买过保健品。但54.5%的子女认为父母非常健康,仅有50.8%的子女曾为父母买过保健品或保健器械。此外,49.0%的子女表示自己与父母关系非常密切,但仅有17.8%的老人这么认为。因此,不了解老人的真实健康状况,忽视老人的情感需要,成为子女易犯的两大错误。

另一组有意思的调查数据是:

被套路的老年人对保健品销售人员信任,常常超过子女。姚柳波印象很深的一起投诉,是子女来反映,家里的老人自从买了保健品回来以后,连药也不肯吃了,结果血压、血糖都出了问题。

俞薇有时候也很惊讶于保健品会销的魔性。曾有个相熟的老人,俞薇多次劝说他别去参加类似的活动,更别购买。老人也相信俞薇,表示只是去看看,绝不购买。但事后,俞薇发现老人还是没忍住,买了几千元的保健品回家。在查案过程中,俞薇还发现了一个奇怪的现象。当执法人员查处会销时,很多老人是站在销售方一边。“老人们常说,他们人很好的,不要打扰我们听课。”这令俞薇哭笑不得,也给调查取证带来了难度。很多时候,得先让听课的老年人都散去了,再调查。

今年开始,姚柳波会经常去社区或老年大学讲课,揭秘保健品会销的套路。他总结出“七不信”和“五警惕”,比如宣称包治百病的不能信;有专家、病人现身说法的不能信;宣称权威机构成果的不能信;免费礼品、免费试用的要警惕;非政府组织的老年人活动要警惕等等。区市场监管局质监中心还根据真实案例编排了小品节目《小心保健品的坑》,讲述了骗子对老年人进行洗脑、打亲情牌、行骗及市场监管部门严厉查处的全过程,提醒群众别上虚假宣传的当。

电视剧《都挺好》中,苏大强欲与保姆蔡阿姨结婚被子女阻止后有一段心理独白:“小蔡就是拿了我点钱,我也愿意。她能陪着我,体贴我、照顾我,你们谁能啊?”虽明知保姆是贪图钱财,但这一问令苏明成和苏明玉无言以对。

保健品会销活动中的老年人又何尝不是需要陪伴和社会交往。在分析原因时,俞薇也提到了老年人的社交需求。她说,不少老年人一开始是抱着不买的信念,仅打算参加活动而已,后来才被虚假宣传误导和诱骗。

在姚柳波的印象中,有些老年人的非理性消费发生在自己家里。他们平时太无聊了,经常看电视,而那些电视购物通常很有煽动性,很能引起老年人的注意。看得多了,就容易被套路。

## 5 破解

随着打击力度加大,保健品会销收敛了许多,但很有可能过一段时间就抬头了。俞薇分析说,价格虚高、虚假宣传,决定了这一类保健品必须走会销的模式,对象还是老年人。

区市场监管局还在积极探索卫健部门合作,发挥家庭医生作用,宣传保健品的正确知识,提高老年人的辨识力和“抵抗力”。

保健品正确知识的科普,姚柳波今年一直在做,他和同事们先后走进了胜利、新民里、长路畈等五六六个社区,希望让老年人看懂蓝帽子标志,清楚的知道属于“国食健字”的保健品,不具有治疗功能,更不能替代药品。

姚柳波还希望,对保健品会销乱象的打击能形成部门合力,改变由市场监管部门单打独斗的局面。“我们只能作出行政处罚,罚款的数额也有限,违法成本还不够高,难以形成不敢违法的震慑。”姚柳波坦言。

他还提出,要加强对老年人的关心关爱,尤其子女要了解父母的健康状况和心理需求,以免老年人陷入缺爱模式。

## 6 后记

“有病治病,没病强身。”这也许是很多老年人对保健品的认识。区人民医院营养科夏丹对一个病例印象深刻。父亲因肿瘤住院,陪护的儿子拮据到吃两个馒头当中餐,但床头柜上省吃俭用省下来500多元买的一罐蛋白粉。夏丹忍不住跟他说:“吃完这罐就不要再买了。”

“多数时候我真的觉得没必要吃,绝大多数健康的人只要膳食平衡,就可以保证营养均衡。住院的病患也只有在临床医生觉得营养非常缺乏的情况下,才会要求营养师介入协助治疗。”夏丹表示。

“保健品市场水很深,我们营养师现在只推荐特医食品。”特医食品全称特殊医学用途配方食品,必须在医生或临床营养师指导下食用。

保健品除了食用型,还有器械类。区人民医院康复科主任魏君瑞认为,主打磁疗功能的保健床、保健椅这类产品没有临床实验为依据,疗效不明;磁疗的强度未知,不同病人需要的强度不同,强度过大反而有损健康;最重要的是,使用器械还要看自己有无禁忌症,比如静脉曲张患者就不能按摩。在临床上,用到磁疗的只有中风后遗症、脑病患者等。

“使用器材保健要慎重,我们医务人员都会在器材上贴上适应症和禁忌症。每个人的情况都千差万别,使用什么、怎么使用,最好在医生指导下进行。”魏君瑞态度明确。