

# 72岁老人万元买保健品想退却退不了 不妨设置一个老年人购物“消费犹豫期”

近日,家住荷塘区的李肖莲(化名)老人,一冲动花一万元购买了三套保健品,想退,保健品公司却多番推脱不愿意。很多人都觉得,老年人遇事更冷静、处事更稳重,所以冲动型消费这种事,应该不会发生。本报针对老年人购买保健品消费进行了调查,结果让人大跌眼镜,有35%的老年人会后悔购买某款商品。有人建议,65岁及以上的老年人应增加期限一个月的“消费犹豫期”,在犹豫期购买的商品,可以退货,你怎么看?

## 事件

### 万元买保健品想退却退不了

近日,72岁的李肖莲向本报投诉称,参加“免费讲座”,还花了一万元购买了保健品,想退掉,保健品公司却不肯。这笔钱不是小数目,可把她愁坏了。

一年前,李肖莲有过一次轻微中风,为调养身体,她开始接触各类“保健品”。3个月前,她通过街上派发的传单,开始去华南路一家“爱心保健”门店听课。“免费入会,还送了一盒鸡蛋。”李肖莲说,免费的健康讲座都是业务员提前给她打电话通知,刚开始是老师讲解一些健康养生知识,完了之后拿出保健品,介绍这些保健品的功效和作用,要我们购买。

最近一次讲座上,业务员向李肖莲推销元康胶囊。“3盒一套,一套4000元。买三套,只需10000元。”李肖莲称,业务员一直跟她讲这个保健品怎么怎么好,最初抹不开面子说买一套,可对方便要她买三套,还拍着胸脯说,用着不好可以退钱。一冲动,李肖莲竟答应了。业务员先陪着她去银行取现金,然后再到公司交钱买产品,最后还是业务员帮李肖莲把保健品提回去的。

左思右想半个月,她终于拎着两套保健品去门店,提出退货,结果好几趟都扑了空。“除非他们跟你约时间,才找得到人,办公场所如果没有搞讲座,平时都是关着门。”李肖莲说。

随后记者联系上一直负责李肖莲购买保健品的业务员小李,对方表示如果要退钱,还需要公司进一步协商和处理。当问到具体什么时候可以解决好,对方给出“一两个月后”的模糊答案。

## 调查

### 近四成有过冲动消费

近日,本报对50名年龄在60周岁及以上的老年人对做了一次关于老年人保健品消费认知情况调查。调查发现,近七成的老年人希望通过购买保健品来提高身体素质、保障生活质量。值得注意的是,35%的老年人会后悔购买某款商品的决定,表示消费可能是冲动型消费;27%的老年人会受周围亲人、朋友影响,表示这部分老年人可能是非理性消费。

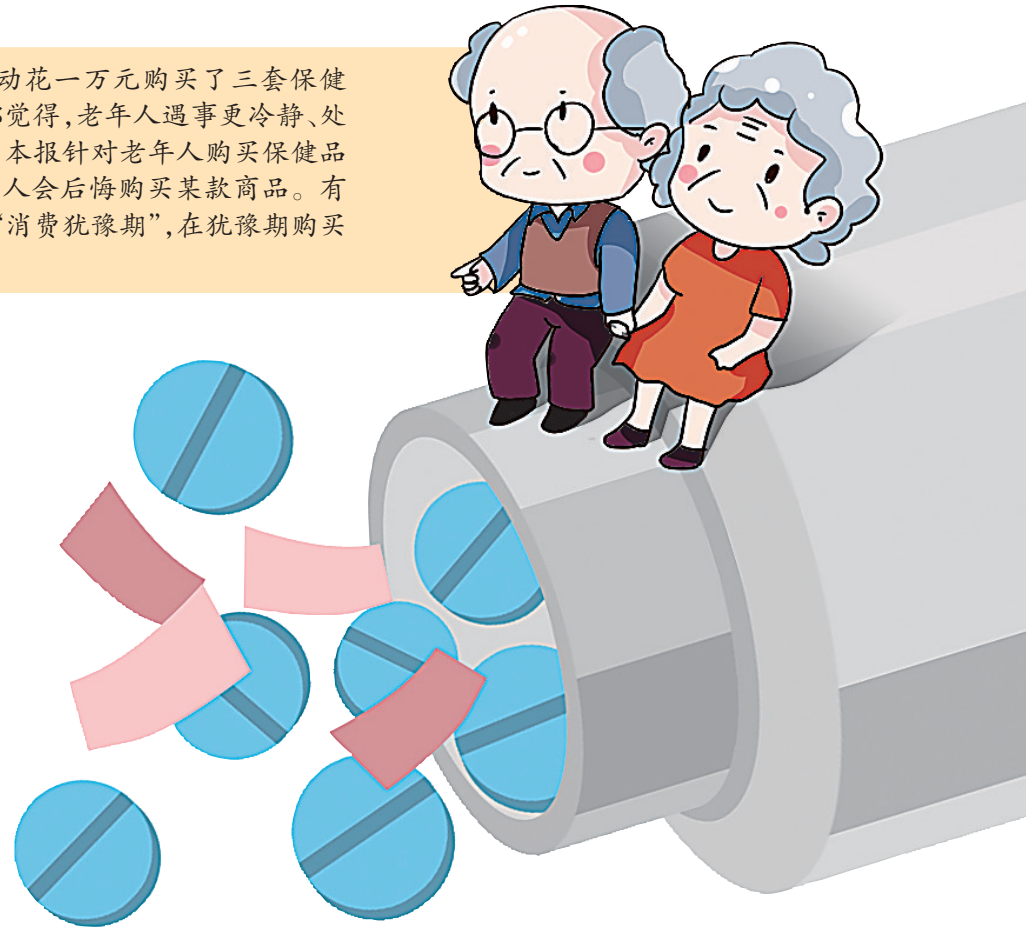
65岁的刘师傅说,前两年开始接触免费讲座,很是喜欢。“我一般只听课,不买东西。就‘栽’过一次,花800块买了一大堆蜂胶回去,买回去就后悔了,但也退不了。”

“广告宣传夸大其词或与实物不符,可以去投诉的。”66岁的张晓玉表示,她曾经就买到过没有专门批号的“保健品”,到消费者组织维权后,得到了解决。

对于消费维权的期望,近八成老年人希望督促相关部门加强保健品监督力度,其次是完善老年人消费权益保障的立法,以及加大老年人消费宣传引导工作。

近日,北京市消协提出建议,65岁及以上的老年人应增加期限一个月的“消费犹豫期”,在犹豫期购买的商品,可以退货。

听闻此消息,受访者纷纷表示“赞同”。



## 声音

### “消费犹豫期”可为老人冲动购买上保险

从事销售行业的90后闫丽称,消费一旦完成,除非涉嫌违法违规,是找不到“后悔药”的,设置一片缓冲地带,会给冲动型老人的保健品消费行为上个保险。

35岁的胡潇说,设立“消费犹豫期”保障老年群体消费权益的同时,也要保护好守法诚信的商家利益,细化量化消费犹豫期内的商品退货标准,防止有些人钻制度空子,消解制度善意。

“有什么别有病,这是老年人购买保健品的美好愿望,也是容易上当受骗的心理原因。”国家二级心理咨询师叶子认为,一旦保

健品“失效”,老人便后悔买时太冲动,听信了商家的一面之词。犹豫期,老年消费者可以静心思考商家话语可信性,也可多方了解所购商品的功能等信息,有可能避免“买到手就伤了心”的尴尬处境。

市场监督管理局12315投诉举报科科长许辉英表示,增设消费者犹豫期,就需要对犹豫期内消费退货的标准、条件进行细化和明确,让买卖双方都信服,要进一步探索和实践。她提醒,保健食品只是食品,不是药品,老人们购买要明确这点。

## 记者手记

### 应先把“七天无理由退货”落实

当下保健品市场之乱,大家有目共睹。上了年纪的消费者,辨识能力低,维权能力弱,经济实力尚可,往往成为“重灾区”。倡导“一个月犹豫期”的初衷值得肯定。但这一举措能在多大程度管住乱象,恐怕并不乐观。

网络、电视、电话、网购等远程购物除特殊商品外,有“七天无理由退货”;线下实体店售后,则有“三包规定”。对广大消费者而言,最紧迫的不是创造“犹豫期”之类的新概念,而是把既有的规定或承诺落到实处。与其如“打

地鼠”般冒出一个打一锤子,不如划清底线红线高压线,一把尺子量到底,先把“七天无理由退货”这一条在线上线下都彻底落实了。在这个基础之上,特殊群体的权益保护才能水到渠成。

(赵帅帅)

## 数独健脑答案

5	2	3	7	1	8	6	4	9
1	4	8	5	9	6	7	2	3
7	9	6	4	2	3	1	8	5
8	7	1	6	3	2	9	5	4
3	6	9	8	4	5	2	1	7
4	5	2	1	7	9	3	6	8
9	8	5	2	6	7	4	3	1
6	1	7	3	8	4	5	9	2
2	3	4	9	5	1	8	7	6

## 找不同答案



## 闲话

成熟的人,不沉溺于过去;聪明的人,不迷惑于现在;豁达的人,不沦陷于未来。

——人生是一步一个脚印地变成更好的自己

消极的沉默、直接的蔑视、蹩脚的讥讽、无端的挑衅。

——社会心理学家约翰·古特曼曾经总结了密切关系中最应该避免的4种交流习惯

让另一半装修房子。

——据说这是检验爱情的最佳方式

你每天和我讲话有超过一小时吗?

——纪录片《幸福定格》里一个妻子问丈夫,丈夫笑笑,沉默地看着她

## 茶话会

# 养老这件事,你都有怎样的期待?



主持人:凌晨

在越来越丰富的老年生活中,你有遇到自己心仪的吗?你喜欢的养老生活,是怎样的状态?

从本期开始,我们开启“养老,我有这样的期待”话题,希望您从自己的需求、困难出发,聊聊养老话题的心声。

### “希望公共场所多一些福残助残设施”

刘慧仁 60岁 芦淞区磨子塘社区

几年前因为中风,让我身体左手和左腿的行动不太方便。虽然现在康复了很多,但爬楼梯、走坡路还是不行,等到将来更老了,肯定不方便的地方更多。因为生病康复的缘故,我去年搬到了电梯新房住,出门便利就增加了残疾人出门的几率。但我发现小区、城市很多地方对残疾人、老年人的一些设施规划不太完善,

### “希望社区一个星期打个电话给独居老人”

房玉莲 82岁 芦淞区学堂冲社区

我看到很多社区在做日间照料中心的试点,希望这样的形式能尽早、全面地铺开,让每位老人都能享受这样的便利和待遇。我的身体还算不错,没有和儿孙子女们住在一起,对我这种独居老人而言,我希望电梯安装能尽快装进老旧小区里。而且社区工作人员最好能时不时上上门、打个电话之类的,一周打一次

### “农村老人也要多一点活动的舞台”

张敏 57岁 天元区美的城小区

我搬到城里居住也有4年了,来到城市里居住主要是帮忙带孙子。在这边我发现居民自发组织的文艺活动很丰富,跳舞、唱歌,有时候小范围内组织去长沙、湘潭、岳阳旅游,也非常好玩,这和我们老家农村比起来就太不同了,我都不愿意回去了。但是将来孙子长大,我们更老的时候,肯定是要回到老家农村的,

### “力所能及的情况下,让老年生活过得更滋润”

唐凝 60岁 荷塘区西子佳苑小区

最近我正在考驾照,已经通过科目二了。我现在的目标是拿到驾照后,可以和老婆开启自驾游,这样就不必每次都将就孩子们的出行时间了。年龄越来越大,身体肯定不比当初,但是坚持几项爱好,肯定对自己有益,比如我

比如小区停车场设置了楼梯,居然没有坡,这让坐轮椅出行的残疾人太不方便了。我也一直喜欢文艺活动,听说不少场所是楼梯设置,我要坐轮椅,那就没办法去看表演了。

如果说对未来有怎样的期待,就是希望株洲针对身体不便的老年人,多一些关注,公共场所的扶残助残设施更人性化一点。

也行吧;如果每个社区里都有日间照料中心那种进去吃午餐、吃晚餐的服务就好了,我相信老人出一点费用都愿意去的,因为一个人做饭太麻烦了,所以经常随便打发着吃一点了,对身体并不好。如果和儿孙住在一起,他们每顿都要大张旗鼓地为老人张罗,我也不愿意。

我们那边的老人要么干活,要么身体行动不了的,没有太多的业余活动,感觉活得很苦,玩乐的花样有限,如果有多种多样的活动,让老年人心情开朗,那对身体肯定是非常有益的。希望农村的老人也有这么丰富、有趣的舞台搞锻炼、交朋友。

喜欢下棋,现在退休了觉得旅游也不错,但总是跟着旅行团走,性价比又很一般。所以才有考了驾照学习的想法,在练车、旅行做攻略的过程中,都是再学习的过程。

## 趣图

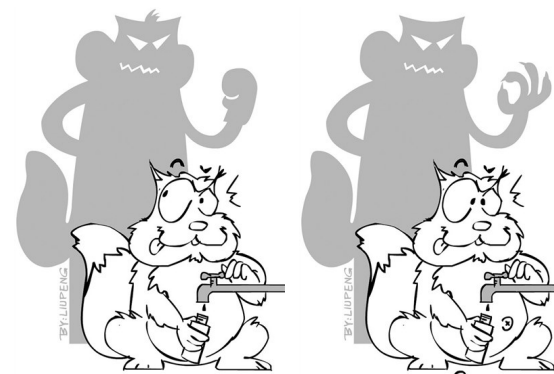
### 树洞画



别有“洞”天,青岛文化公园把树洞当画布。

## 找不同

以下两幅漫画共有5处不同,花一分钟时间来找找看吧!



## 数独

在每个小格子里填入1-9中的数字,使得每个数字在“九宫阵”的每行、每列、每个宫格中均只出现一次。

5	2							
1			9		7	2		
	9		4		3		8	
				2		5	4	
			4					
4	5		1					
	8		2		7		3	
	1	7		8				2
							7	6