

# “套路”按摩动辄掏空老人养老钱 按摩店“入坑”容易维权难

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元、十几万元,甚至有人掏空了自己上百万元的养老钱。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!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多万元,而这几乎是老爷子一辈子的积蓄、全部的养老钱。

今年85岁的朱大爷一直有膝盖疼的毛病。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忘事,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元,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,接着又花了几十万元。

而在这7年当中,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,共计充值过15.8万元。

赵先生说,老人今年虽然已经91岁高龄,但身体非



(视觉中国)

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。

子女关心的少,而按摩店的店员却上赶着“喊爹喊妈”。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,这也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不宣称自己是“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。

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损伤,就可以在很大程度上规避掉相应的风险。”陈亚辉说。

## 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。

“花了一百多万元,但手头却连一张消费票据都没有!”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次至2次,时间久了,他也根本记不清到底让交了多少次钱,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,朱先生这才能从银行调出老人的消费流水。“总共花了100多万元,但能查到的也就三四十万元,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、肾部调理、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。

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。”

## 专家观点

### 家庭关注是保护老人重要一环

子女发现得晚、手头没留存证据、走法律途径费时费力有时还不占理……梳理这些老人被“套路”按摩的案例,老人不愿维权、维权困难的原因都大致相同。而如何从源头上减少老人被“套路”的可能,就显得尤为重要。

彭艳军律师提醒,首先老人需要增强法律维权意识,在接受相关服务时,要多一份警惕,一定要签订纸质的消费合同,注意保留好沟通的聊天记录,要特别注意商家关于产品或服务的疗效、作用之类的话术。此外,

对于消费凭证等单据都要仔细核对签字后,妥善保存。

“防止老人上当受骗,家庭的关注是保护老人的一环。”陈亚辉说,“店家甜言蜜语的套路之所以能有效,正是切中了老人孤独的心理。所以,子女一定要关注老年人的情感需求,在日常生活中,与老人要有更多情感交流和精神陪伴,让他们的情感在家庭中有所寄托。信任和依赖家人,老人才会把拿不准的事儿主动与家人沟通,这样也会降低受骗的概率。”(北京晚报)