

老年人消费谨防“孝心陷阱”

随着养老市场的快速发展,侵犯老年消费者权益的现象不时出现。6月7日,广东省消委会发布养老服务消费警示,称近年受理了多宗养老服务投诉,消费者应全面了解养老院信息,通过企业信用信息公示系统等政府网站或渠道查询机构是否存在不良信用信息。

针对养老服务领域出现的问题,广东省消委会呼吁,政府各有关部门要加强对养老服务机构的监管和规范,研究出台更有利于保障老年人消费者的法规政策,建议有关规定明确,签订养老服务合同需要老人和家属同时签名、养老机构定期向亲属和社会开放等。



问题

问题一:诱导消费 打“亲情牌”“爱心牌”进行营销

广东省消委会指出,一些养老机构利用老年人需要关怀且警惕心理不强的特点,通过打“亲情牌”“爱心牌”等手段进行营销,诱导老年人消费。主要形式有:一是隔三岔五通过电话等方式进行询问关心,与老人聊天、赠送小礼品,给老人营造亲切感和归属感,取得信任后再向老人推销养老产品;二是编造床位紧缺、马上要涨价等虚假信息,营造紧张迫切的场景氛围,让老年人产生“买了以后没有后顾之忧”“买到即赚到”的心理,促使其仓促下单交易;三是利用老人的同情心打“悲情牌”,如销售人员向老人诉说业绩不好、任务未完成将被辞退,恳求老人帮其完成任务,以保住工作等;四是诱导老人尽快交款。为达到目的,销售人员主动开车接载老人到银行取款、到子女处拿钱、去亲戚家借钱,甚至自掏腰包先行垫付,以达到“第一时间”履行合同效果。

问题二:合同违规 设置不公平格式条款

老年人作为一个特殊消费群体,受身体条件等因素制约和影响,在消费过程中常处于被动,往往依赖商家和销售人员的介绍和服务。一些

养老机构和销售人员利用这一点,通过捏造事实、隐瞒合同风险、设置不公平格式条款等方式侵害老人的合法权益。例如在养老合同中规定:“本认定书生效后,乙方提前提出中止,甲方所收付费不予退还”;又如规定“消费者激活入住符合时间要求可退返部分款项”,但未激活未入住反而不予退返;再如合同对床位、护理、管理等费用的收取标准含糊不清,只约定以“养老院当时公布的收费标准为准”。除此以外,还有一些合同违约的情形,如本来约定两年后转让床位收取5%手续费,但实际转让时却被要求收取30%等。

问题三:虚假宣传 承诺内容与实际不符

一些养老机构和销售人员在推销养老服务时,为吸引消费者,作出包括享受公费医疗、随时退款、针对性看护、个性化服务等符合老年人需要的承诺,但实际上并不能兑现。如一些机构承诺有医疗保险定点医院,但实际上这些医院地处外市,不能享受本市的医保待遇;承诺入住养老院可以享受医院的公费医疗,实际却要承担高额的医疗费用;承诺缴费后一定时间内可随时退款,实际却以各种苛刻条件限制;承诺提供针对性看护和个性化服务,实际却连剪指甲、洗澡、合适的食物等基本服务都不能保障。

消费提示

消费提示一:勿选信用不良机构

广东省消委会提示,消费者应全面了解养老院信息,勿选信用不良机构。除了查看养老机构的注册登记信息外,还应通过企业信用信息公示系统等政府网站或渠道查询、了解养老机构是否被列入经营异常名录、严重违法失信企业名单,因违法行为被行政处罚或诉讼等。如在中国裁判文书网(最高人民法院主办)查询就可以发现,一些养老机构存在多起因违反合同法而被判定应承担违约责任的被起诉案例。对于存在不良信用信息的养老机构,建议不要选择或慎重考虑。

此外,消费者还应该了解养老机构的特点,根据自身的身体条件状况,选择合适的养老院。比如,身体好的老人在选择时可以侧重外部环境和居住条件;如果是失能老人,对外部环境和居住条件可以适当放低要求,而要选择医疗条件好、服务保障佳的养老机构。选择养老院时还应当事先了解评价口碑、实际条件和真实服务水平,尽量先体验作比较后,再确定选择。

消费提示二:谨防“孝心陷阱”

老年人往往由于子女工作繁忙缺少亲情陪伴,特别是单身老人,容易生产孤独感。老年人要时刻保持警惕,理性看待“亲情营销”,认清销售人员真实意图,避免落入“孝心陷阱”;同时,家人要多关心陪伴老人,主动了解老人的消费需求和实际生活需要,对于诸如

养老服务这样的重大消费,一定要与老人深沟通多商量,帮助老人分析判断,与老人一起做选择决定,不给不良商家可乘机会,防止掉入消费陷阱。

消费提示三:口头承诺莫轻信

营造马上提价、热销抢购假象,不停催促消费者尽快签订合同,是推销人员的惯用伎俩。老人签订养老服务合同协议前务必注意:一是遇到商家密集型强势推销时,切忌冲动,要保持定力,应在征询家人意见后再做决定,有必要的话还可以电话咨询消费者组织;二是要要求商家在养老服务合同中,载明服务内容和方式、收费标准、服务期限和地点、当事人的权利和义务等,特别是对销售人员口头承诺的事项,要以书面方式在合同中明确;三是应充分考虑自身的身体状况,如可能出现因生病治疗而无法入住、一段时间或后续全部时间不接受养老机构服务的情形,应在合同中详细约定解约、退款等事宜;四是要了解预付款可能发生退款难、卷款跑路的风险,在支付服务费用时建议选择押金加定期支付的模式,尽量少交或不交大额预付款。

消费提示四:妥善保留凭证及时维权

老年人或家人在购买养老服务后,要注意妥善保存好付款凭证、合同或协议、宣传单、发票等证据,以备日后发生消费纠纷时维权有据,当发现养老机构有异常情况时,要及时向有关部门咨询、投诉或举报,依法维护自身的合法权益。



文/广州日报 图/视觉中国

接种新冠疫苗 保护自己 保护家人

