



- 坑人的“山寨月嫂”
- 老年人健康讲座是骗局
- “百科词条”传递虚假信息

幕后有黑手 消费需谨慎

□本报记者 博雅

今年的3·15晚会已经落幕，但晚会上曝光的多个行业黑幕和消费陷阱却让人依旧震惊难忘——坑人的“山寨月嫂”、打着科学旗号的“百科词条”服务、接连不断的老年人健康讲座骗局……这些发生在我们身边的一个个侵权问题，成为了消费者投诉的焦点。许多专家也纷纷结合当前经济发展、法治建设现状，对晚会曝光的典型案件发表点评意见。他们提醒，防消费陷阱是个技术活，消费者一定要提高警惕，擦亮眼睛，斩断这些“幕后黑手”。



现象：变味“健康讲座”专骗老年人 建议：别轻信保健品所具备的功效

司机放下不管了，好在有好心人帮助才回到了城里，可能再上当了……”看到今年3·15晚会曝出的类似情况，家住通州区马驹桥附近的一位阿姨回想起被骗经历，还有些心惊胆战的。

老年人健康产品是商品市场的重要组成部分，但是一些不法经营者为了追逐高额利益，不惜牺牲老年人的健康，精心设计各种健康讲座的骗局，借机向老年人推销假冒伪劣产品，不但给上当受骗的老年人带来财产损失，更为重要的是给老年人的健康带来严重伤害。而很多老年人遇到此类问题，如果没有涉及大额钱财往往就不了了之了。

对此，北京市高警兵律师事务所律师、中消协律师团律师高警兵介绍说，健康讲座骗局一般涉及侵犯老年消费者权益有两个，一是侵犯了消费者的知情权。不法经营者向老年人推销无资质保健品，往往对保健品的功

效进行肆意虚假宣传，但实际上有些保健品以假当真、以次充好、以不合格冒充合格的产品，根本不具备所宣称的任何功效。二是侵犯了消费者的财产权，更有甚者严重侵犯消费者的生命健康权。老年人消费者不惜花费大量积蓄来购买保健品，就是为了能够安享健康快乐的晚年。但是不法经营者所推销的无资质保健品基本都是廉价货，与消费者支付的对价相去甚远。

那么，怎样来预防这些问题的发生？高警兵提醒老年消费者：当身体不适或者寻求保健时，应当到正规医院向医生寻求帮助。在参加健康讲座时，一定要提高警惕，尤其不能轻信经营者推销保健品所具备的功效。如果确实需要购买时，则应当询问清楚经营者的经营资质以及保健品生产审批资质。一旦发现所谓的骗局，要及时报警，以挽回财产损失，同时避免更多人继续上当。



现象：“百科词条”传递虚假信息 建议：多比较“李鬼”就会现身

很多人可能还记忆犹新，今年被央视3·15晚会拉黑的第一家企业，就是刚刚在新三板上市的“互动百科网”。这家号称自己是知识共享平台的网站，只要花4800元钱就可以开通“百科词条认领”的服务，把任意杜撰的虚假信息当做百科知识发布。不仅让消费者真假难辨，更给一些不法分子创造了可乘之机。

“这真的太可恨了！这就是无良商家的赚钱方式，必须拉黑……”赵小姐是一家企业创意总监，她说自己几乎每天都在网上搜索各种信息，可现在看来简直是真假难辨了。

记者了解到，随着信息时代的到来，互联网走进了千家万户，在给消费者带来生活便利的同时，也让企业发现了可以投机取巧的所谓商业模式。以竞价排名为代表的广告披着技术外衣“闪亮登场”。

这些所谓的高科技互联网公司，提供给消费者的不是真实的数据信息，而是“假冒伪劣”的数据产品。这些企业突破了道德底线，打着“科学”的幌子，赤裸裸地欺骗消费者。用金钱改变了真实数据，使消费者被迫接受

广告，并当作科学知识，信以为真。其危害的不仅仅是一两个消费者，而是其号称的数亿用户。

那么，面对新技术带来的新问题，我们该如何辨别真伪、如何饱和自身的合法权益？商务部电子商务专家咨询委员会专家委员赵萍提醒说，消费者要擦亮眼睛，不迷信所谓的科学，在选择互联网服务时，也要货比三家。

以“百科”产品为例，现在在互联网上叫做“百科”的很多，同一个词条可以多看看几个“百科”。所谓不怕不识货，就怕货比货，通过横向比较，就会让李鬼现身。同时，对于互联网企业蓄意损害消费者权益的现象，消协组织要与时俱进，了解消费维权的新领域、新问题，剥去制售虚假信息的企业“科学”外衣，针对受侵害的消费者人数众多的案件，要及时启动公益诉讼，为全体消费者代言。更为重要的是，政府执法之剑要高举起，对于以广告甚至虚假广告替代真实数据信息，欺骗消费者的行为，要发现一起，查处一起。在执法方面，更要线上线下一视同仁，决不能因为一些企业打着“科学”的旗号，而轻松放过。



现象：家政服务门槛低，月嫂上岗有“山寨” 建议：管理部门应充分履行监管责任

管理？也成为了今年3·15晚会的焦点。

那么，对于业主来说如何保证请来的月嫂质量有保证，自己不多花冤枉钱？采访中这是许多人关心的问题。

熊文钊表示，对于家政服务员管理而言，劳动和社会保障部发布的《国家职业标准》中已经明确规定：“家政服务员分为初、中、高三等级”，实行“持证上岗”的制度，而这一制度的积极作用毋庸置疑，问题则是出现在具体实施层面。

首先，家政服务机构对月嫂从业资格认证起着关键性的作用，这一现象说明了当前针对家政服务机构的市场准入机制存在一定的缺陷，导致较多不符合资质的家政服务机构存在。事实上，家政服务机构由于建立门槛较低、投入资金、开设难度不大等因素，导致了其在数量上“遍地开花”、质量上参差不齐的现状。一些规模较小的公司为追求

利益最大化，同时面对着较小的违法成本，在对从业人员培训以及资格认证上弄虚作假，甚至以此牟利，使得落实行业人员服务标准沦为“纸面规定”。因此，有关部门和行业组织应该充分履行监督管理责任，严格规范家政服务机构的经营资质。

其次，“山寨月嫂”的出现凸显家政从业人员岗前培训与资格认证规范化的迫切需求。近年来，家政服务行业存在着一种行业“魔咒”，即家政服务行业“乱象”与其从业人员缺乏相应技能，导致雇主难以获得预期的家政服务，周而复始，雇主不再花高价雇佣家政人员，家政服务机构则缩减对其员工培训的开支，最终导致整个家政行业整体低端化与行业信誉的不断透支。因此，有关部门应加大完善持证上岗制度、统一从业人员服务标准、建设家政服务网络中心、支持行业协会建设等方面工作的力度。

“好不容易请了个月嫂，竟然是个冒牌的！”相信谁遇到这事儿心里都会郁闷。

“近年来，随着家政市场的日趋活跃，月嫂这一职业备受青睐，许多地方竟然出现了月嫂难求的局面。然而，在‘金牌月嫂’成为‘香饽饽’的同时，一些‘山寨月嫂’也相继出现，侵害了业主的合法权益不说，更干扰了家政市场的秩序，必须引起重视。”中央民族大学法治政府与地方制度研究中心主任、中消协专家委员会专家熊文钊介绍说，为此，这一市场应如何规范化、从业人员应如何