

“社区团购”成私域直播乱象“多发区”

虚假宣传套路营销 老年人被精准“围猎”

堵点痛点
记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★★



▲某团购超市内仅有两面货架，陈列着少量商品。

◀海报显示，参与特价活动需要每天看直播。

以打卡免费领鸡蛋为诱饵引流，专门吸引老年人进店听课，再通过虚假话术，搭配播放养生短视频、现场做产品演示试验等方式，诱导老年人高价购买保健食品等商品。不少老年人起初只为领取免费鸡蛋、米面等福利，但在商家话术的长期渗透下，不知不觉落入消费陷阱。

市民张女士发现，80岁的父亲近期每天早上准点出门，起初以为是外出晨练，直到发现老人在饮用一款名为“FDP”的保健食品，再三追问才得知，老人每天都到李村一家团购超市签到听课，已花费近3000元购买该产品。张女士在网上查阅资料发现，这款产品是运动饮料，适用于高强度运动人群。但张女士的父亲笃定地表示，商家宣称这款产品能够溶解血栓，坚持服用可以治疗高血压、心脏病。

张女士对《广告法》有所了解，知晓保健食品广告不得含有表示功效、安全性的断言

或者保证，不得涉及疾病预防、治疗功能。她随即向市场监督管理部门举报，反映该团购超市以虚假宣传诱导老人购买高价“保健品”。但由于张女士无法提供商家现场宣讲时的录音、视频等佐证，执法人员在店内也未找到其他证据，且涉事商家证照齐全，调查无法继续推进。

类似的维权困境并非个例。市民姜女士反映，她的婆婆在即墨区蓝鳌路一家生活超市签到听课，听信商家宣称一款名为“肉苁蓉参肽”的保健食品可以治疗多种老年慢性病，花费3600元买了该产品。姜女士向市场监管部门投诉，执法人员介入调查后，同样因未获取到商家虚假宣传的直接证据，无法对商家行为定性。

记者梳理多起同类消费投诉发现，这类社区团购门店以会销方式虚假宣传销售保健品等商品的现象，几乎全部由老年人的子女举报，极少有当事老年人主动投诉。多名受访家

属向记者表示，有的老人自始至终都不相信自己上当受骗，反而觉得晚辈在“多管闲事”“舍不得给自己花钱”，甚至指责子女“不孝顺”。有的老人还为商家辩护，称商家现场播放的是正规媒体发布的视频，有知名专家宣讲，还有康复案例可以佐证。

部分受访家属表示，老年消费者普遍缺乏维权意识，遭遇商家虚假宣传时，几乎不会刻意留存相关证据。不少老人习惯使用现金支付，既没有电子交易凭证，也不会主动索要发票、消费收据，增加了维权难度。

记者以市民身份暗访多家社区团购门店发现，这类团购门店虽然挂着超市、生活馆的门头，但内部陈设简单，货架上的商品品类极少，保健食品占绝大多数。店内时常有老人扎堆排队，却不见中青年顾客。多个商家明确告知，门店活动仅面向老年、退休人群。

据知情人士介绍，此类团购门店通过新店开业、拉新人等活动，以赠送鸡蛋、挂面等小礼品定向吸引老年人到店办理会员，刻意将辨识能力较强的中青年群体排除在外。完成初步的客群筛选后，再通过私域直播、线下会销等形式精准“围猎”老年群体，瞄准老年人对健康的迫切需求，通过制造焦虑、夸大功效、虚假宣传等套路，重点推销高利润的养生品、保健品、理疗类产品以谋取不当利益。

靶向施策护住养老钱

“从线上到线下，针对老年人的营销套路、违法乱象层出不穷，虚假宣传的方式也越来越隐蔽。”青岛政协委员、山东正航律师事务所主任李秋航表示，虚假宣传行为具有动态性、即时性的特征，老年群体缺乏留存相关影音证据和购物凭证的意识，客观上给消费维权、部门监管增加了难度。

她建议，在政策层面，探索在涉老会销领域引入“冷静期”制度，明确保健食品、理疗产品、医疗器械等易被诱导的品类，允许消费者在合理期限内无理由退货退款，从源头降低维权成本；在技术层面，完善电子数据调查取证手段，弥补证据短板；明确相关监控、数据的保存时间，补齐私域直播、封闭会销等业态的数字监管短板；在社会层面，定向招募具备法律和消费维权知识的老年志愿者，以普通消费者身份进入直播间、会销现场，协助摸排上报违法线索。

今年，上海市闵行区人民检察院邀请有通信技术、食品、医学等行业经验的多位老年志愿者组建专业小组辅助调查，破解私域直播、会销案件的取证困境，并依托老年志愿者开展老年人权益保障法治宣传。该案例入选今年最高人民检察院发布的依法维护老年人合法权益典型案例。

针对老年人维权难的痛点，青岛市调解协会监事长姜东建议，建立专门的老年人权益保护机构，设置涉老消费专属法律援助窗口，畅通维权渠道。子女要主动加强和老人的日常交流，共同提升消费风险防范意识；发现老人落入消费陷阱时，应当共情沟通、避免指责引发抵触，第一时间固定交易记录、宣传物料等证据，及时向相关部门提交线索。

近日，市场监管总局、中国消费者协会联合发布消费提示，明确指出部分不法经营者利用消费者特别是老年群体对健康的迫切需求，通过虚假宣传、营销套路等方式诱导购买保健食品，提醒广大老年消费者识破“免费陷阱”，远离“会销”洗脑，防范“私域”直播骗局。如遇虚假宣传、价格欺诈或产品质量问题，可通过全国消协智慧315平台投诉，也可向市场监管部门举报；发现涉嫌犯罪的，及时向公安机关报案。

上海市杨浦区定海路街道创新推行“以物换物 清理楼道”公益行动，居民可用楼道闲置杂物、废旧物品兑换生活用品及便民礼品，通过正向激励调动居民自主清理环境的意愿。北京一些老旧小区通过“微更新”改造，在小区空地增设公共储物间、临时堆放点，引入再生资源预约上门回收服务，从源头缓解居民储物难、废品处置难问题。德州市天衢新区部分小区采取“物理阻隔+机械清患”模式，在小区单元门厅出入口统一安装物理阻隔设施，并由物业使用电动车助推器，每周两次集中清理，将乱停车辆挪到指定停车区。

“守护小区消防安全，需疏堵结合，兼顾安全底线和民生需求。职能部门、物业企业要担当作为，把各项措施落到实处，形成多方双向反馈的常态化协作机制。对隐患突出的重点楼栋，可由街道牵头统筹，建立多部门联合执法与动态督办机制，实现隐患发现一处、整治一处、清零一处，防止问题反弹回潮。”青岛市政协委员、晨曦基金管理公司副总经理包德勤认为，除了硬性整治，还需补齐设施短板，盘活小区闲置空间，增设非机动车停车棚。同时，社区和物业可提供免费搬运、物品临时保管、上门回收等便民服务，满足居民储物与杂物处置需求。

安全和民生需求须兼顾

对于楼道堆积杂物和电动自行车违规停放问题，多地探索了柔性治理、源头施策的新路径。

城事微观

公众叫好“拆零便民”指向公共服务精细化

2元可以买到1粒散装布洛芬——近日，深圳宝安国际机场这项拆零售药服务收获无数好评。旅客不必为了临时止痛买下一整盒药，医护人员先问诊、登记，再“拆零”给药，让旅途多了一份人文关怀。不少网友呼吁，把这种拆零售药的暖心举措推向全国交通枢纽。这一期待指向公共服务精细化治理的深层命题。

大众追捧拆零供药，期盼的是公共服务跳出“一刀切”的供给模式，精准匹配旅客的应急刚需。很多公共场所提供的服务很少考虑“单次少量”的应急需求，造成浪费。优质公共服务，从来不是只提供标准化产品，而是能针对不同场景给出差异化解决方案。

同时，善意创新不能脱离制度框架，公共服务提质必须守住安全底线。有人指出，药品拆零不是想拆就拆，药品脱离原密封包装后，极易受潮变质，药效难以保障；拆分后的药片缺少完整说明书，用药风险随之上升。这决定了拆零供药只能在特定应急场景进行。

一项便民服务创新举措的推出，不能忽视支撑这项服务的人员资质、场地条件、管理制度而全盘照搬。不同交通枢纽客流结构、医疗配置各不相同，有的站点配有完整医护团队，有的仅配备简易急救箱。如果无视客观条件强行复制落地，便民服务就可能流于形式，甚至出现管理漏洞。公共服务的创新，贵在因地制宜。更进一步看，解决应急用药难题，关键在于从供给源头优化资源配置。单纯依靠“拆零”只能适用于应急情景，推动药企开发独立板装、小规格药品，匹配单次用量，才能从根源上减少拆零操作，兼顾用药安全与节约需求。公共服务的精细化，既要优化末端服务手段，也要向上游打通供需链条，形成“闭环”。

公共服务升级不能只简单做“加法”，而需要立足场景、守住边界，把握好便民善意和安全规范的平衡。

读者来信 记者追访

施工回填路面不平



■回填后的路面坑洼不平且与相邻路面存在落差。

近日，市民郑先生向党报热线 82863300 反映，市北区台柳路（长沙路—新宁路）管网施工后回填的路面不平，相关部门曾先后承诺于4月、7月恢复该段路面，但坑洼问题至今未解决。

记者在现场看到，台柳路（长沙路—新宁路）全长约500米，道路中央的回填区域坑洼不平，整体低于周边原有路面，边缘最大落差约4厘米。车辆途经此处颠簸感明显，产生的噪声也很大。

据郑先生介绍，该段道路于2025年底实施了雨污水管网升级改造项目，城市排水防涝片区台柳路段（长沙路—开平路）的一部分。目前，新宁路至开平路路面已经恢复。因规划变更及调流手续未办完，长沙路至新宁路路段仍停工，预计今年12月底前恢复施工并完成路面修复。

你问我答

用于装修、为亲属还贷 公积金提取有何规定

民生在线网友：关于提取住房公积金用来装修自家住房的政策，有何具体规定？

青岛市住房公积金管理中心：缴存人或配偶拥有本市自有产权自住住房的，本人及配偶提供房屋产权证明、婚姻关系证明，可一次性提取住房公积金账户余额用于住房装修，经共享数据验证通过的“零材料”办理。每个家庭仅支持选择一套自住住房提取，提取额度按照房屋建筑面积和装修单价标准核定，装修单价标准为每平方米1500元，最高不超过20万元。

民生在线网友：子女能提取住房公积金为父母还房贷吗？

青岛市住房公积金管理中心：偿还具有产权的自住住房贷款本息的，借款人及配偶、双方父母、子女均可以提取住房公积金，所有提取人合计提取金额不超过实际偿还的贷款本息总额。首次提取时需提供：提取人身份证、住房借款合同、还款明细（加盖银行印章），父母或子女提取的还需提供直系亲属关系证明，父母或子女首次办理商贷提取的，需到柜台办理。

本版撰稿/摄影 邱正

私域直播上演“剧本杀”

“1元钱领70枚鸡蛋。”近日，市民林先生反映，团岛的一家团购超市，以超低价优惠活动吸引大量周边居民进店。参与活动需先下载一款专属客户端，注册后定期收看直播才能分批领取鸡蛋、兑换奖品和购买团购商品。林先生进入直播间后发现，直播过程存在大量虚假宣传、夸大宣传的行为，主播甚至宣称其销售的普通食品、保健食品具有治病功效。

记者近日在这家团购超市看到，与商品琳琅满目的普通超市不同，这家超市的陈设十分简单，仅有两面货架，稀疏地摆放着羊奶粉、益生菌、磷虾油等少量商品。记者询问下，店长解释，店内所售商品均需通过一款专用软件下载，然后到店自提，货架上仅展示几款热销商品。

店长继续推销称，软件上每天有两场直播，邀请广方嘉宾上线直销，所售商品覆盖食品、农副产品、珠宝配饰、家居日用等多个品类。主播会帮消费者砍价，还会发放代金券、米面兑换券。记者提出想参与团购，店长用记者的手机下载了一款名为“某某生活”的软件，并注册账号绑定为该店会员，随后告诉记者，后续在直播间打卡领券、下单，可以兑换福利。

记者在手机应用市场里发现，这款软件的评论区有不少差评，称该软件“骗老人钱”“搞私域直播，虚假宣传”，其中一名网友留言提醒：“骗了我家几万元，别下载。”

该软件的直播间内充斥着带货话术和套路。主播和嘉宾以“干儿子”“干女儿”自居，以“爸爸妈妈”称呼观众，疑似通过预设的剧本推进带货流程，剧情主线多围绕情感纠葛、财产纠纷等题材展开。比如一场床品主题直播中，上演了“打击渣男”的剧情；一场食品主题直播中，上演了“情侣复合”桥段。剧情中充斥着刻意编排的补贴套路和限量售卖模式，诱导消费者冲动下单。

《广告法》规定，除医疗、药品、医疗器械广告外，禁止其他任何广告涉及疾病治疗功能，并不得使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语。但该私域直播间刻意渲染、夸大普通食品、保健食品、日用百货的治疗功效，如在介绍一款“十黑桃酥”时，以“食药同源”为噱头进行宣传，明示该产品适合肾虚人群食用；在推销一款百草养生被时，称该产品采用石墨烯面料，并经18种中草药研磨成粉后浸泡49天制成，有失眠、多梦、畏寒、手脚冰凉等症状的人群使用28天后，身体状态能得到明显改善。

该私域直播间还存在所售商品信息公示不明的问题。《电子商务法》要求电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。但主播在介绍一些商品时，并未充分披露商品的全部关键信息。部分链接仅展示几张产品的广告图，缺少完整文字表述，而且图片无法放大，看不清标签信息。

还有商家讲解的商品与实际链接的商品不一致。在某知名品牌电脑专场直播中，商家明明在宣传同品牌的超级快充充电器，但实际弹出的购买链接指向的却是一款与该知名品牌无关的小品牌充电器。

在黑猫投诉平台上，有20余条投诉反映该私域直播存在虚假宣传、货不对板、产品质量差等问题。有网友投诉，在该私域直播间购买的富氧仪，商家宣传其具备制氧机功能，但实际收到的产品未取得医疗器械相关认证。

团购会销瞄准老人钱袋子

有的社区团购店开设所谓“团购分享课”，

记者调查

楼道被杂物占据、电动自行车违规停放……不少住宅小区存在这类消防安全隐患，整治后反复回潮。在消防安全广受关注的当下，不少楼院内仍然存在“老大难”问题。该如何治理？记者展开调查。

楼道堆杂物清理难

杨女士家住市北区华融蓝海洋·望海小区，这是一处建成多年的高层住宅小区。她家所在楼层的消火栓、电梯口处，常有邻居堆放的纸壳、收纳柜等杂物。“物业要求住户清理，没几天，杂物就重新堆起来。”杨女士说，最让她揪心的是安全问题，一旦起火，杂物会阻断逃生路线。

记者走访该小区2号楼的两个单元发现，物业张贴了消防风险提示，要求业主清理楼道杂物，但不少楼层的楼梯转角处仍堆着纸箱、旧家具、收纳箱等，几乎占去半幅楼道。多辆废旧自行车摆放在楼梯间，车身上布满灰尘。

在李沧区绿城理想之城百合花园小区，94号楼5层、95号楼15层、70号楼17层的楼道内均堆放着杂物，不同程度地堵塞了疏散通道。物业张贴的一份温馨提示，要求业主6月14日前自行清理杂物，如逾期未清理，物业将联合

社区代为清理。“我们多次开展行动，张贴通知，在业主群动员，但清理完不久，杂物又重新堆回来。”小区物业工作人员表示，遇到拒不配合的业主，物业只能采取上门劝导、留存证据上报等措施。

李沧区招商雍璟璟园小区的业主向记者反映，2号楼一位业主私自自在楼道防火门上安装了电子门锁，封闭了安全通道。记者实地探访看到，该业主家门前的防火门安装的是智能按压式门锁，可从电梯厅方向朝楼梯间方向打开，若站在楼梯间消防通道按压门锁，防火门处于锁死状态。

电动自行车违停隐患大

高层民用建筑的公共门厅、疏散走道禁止停放电动自行车。但记者实地走访发现，电动自行车违规停放现象仍然多见。

绿城理想之城百合花园小区88号楼一单元门口停放着10余辆电动自行车，其中5辆装有防风被；94号楼一单元门口停着2辆电动自行车，1层楼道内停着3辆。

市南区华严支路7号楼院建成于上世纪80年代，为多层建筑，2022年实施老旧小区改造时，楼院建设了木质的清风长廊供业主休闲，如今却成了电动自行车的“家”。