

随着人们对健康的愈发重视,部分老年人的健康焦虑正在被一些商家利用。前不久,江苏徐州王女士在网上发文投诉:“家中老人快80岁了,经长轻公司(天津长轻营养食疗科技有限公司)近一年调理,花掉近4万元,现在反而全身疼痛,下床都困难。”王女士向记者透露,去年底,婆婆频繁提及手头紧张,她察觉异常查看手机后才发现,婆婆此前数次支付6980元购买长轻公司的食疗服务。

记者深入采访发现,大量老年人陷入长轻公司的营销陷阱。黑猫投诉平台针对该公司的投诉案例多达2000余条,涉及虚假宣传、诱导消费、身体损伤、退费难等问题。

■据央广网、《华商报》



图据新华社

吃出来的病可以吃回去?

# 高价食疗营围猎老年人

## 营养修复营收费成千上万元

去年5月,江苏徐州王女士的婆婆查出乳腺有肿块,因害怕手术,便常在网上搜寻能缓解乳腺结节的食物。偶然看到长轻公司的宣传,便花7元参加了其推出的“7天健康体验营”。其间,长轻的“老师”宣称,个性化定制食疗方案可以消除乳腺结节。婆婆便花费6980元加入了“90天营养修复营”,此后又续费增加疗程。

从去年6月到今年4月,近一年时间里,婆婆严格按照长轻的食疗方案生活。和其他同营成员一样,她在微信群打卡每顿饭,按长轻的食谱方案购买燕麦、玉米、红薯等食材,每次也用秤精准称量。其间,子女回家做的饭菜她也坚决不再食用。家人劝她别相信食疗可以治愈疾病,但她坚信“讲课老师有各种证书,他们有很多成功案例,肯定没问题”。

然而,近一年过去,婆婆的慢性病调理并未达到预期。王女士描述,“以前婆婆整个人还生龙活虎的,精神状态不错,骑着自行车到处跑,但现在走路都摇摇晃晃,瘦了二三十斤,身上肿块依然如故。”王女士带着婆婆去医院检查,医生表示,婆婆年纪大了应多补充营养,长期极简饮食致使她非常虚弱,需要立即停止之前的食疗方案,增强营养。医生还强调,婆婆的乳腺肿块仅靠饮食无法消除,必须手术。

无独有偶,四川内江李先生的母亲黄女士也在长轻食疗修复营投入了近两万元。去年9月,黄女士花6980元参加“90天营养修复营”,刚过2个多月,又在指导师的“殷切引导”下,花12800元参加高阶班。“指导师告诉我母亲,如果上一阶段疾病没调理好,可以交钱继续调理。”李先生对记者说。

相比之下,上海李女士母亲的遭遇更让人哭笑不得。她和同小区几位老人一起报了食疗修复营。长轻称每个营员的方案都是量身定制。可一次闲聊,她发现自己与邻居的食疗方案基本是一样的,尽管两人身体状况、病症差异大,健康指导师也不同。

除了高价食疗修复营和诱导续费,长轻指导师还常向营员推销自家“长轻优选”商城产品。平台上除果蔬生鲜、肉禽蛋品,更有大量“减脂控卡”“抗炎饮食”等类别的保健产品。参加修复营的一位老人称自己才花1000多元,有的人基本上每次都买,像燕麦这类食谱常见的食材,若去别的地方买,“指导师说可能营养成分不足”。上述王女士的婆婆,除了花2万多元参加修复营,也在商城消费超1万元。指导师告诉她“这些食材都是属于超级食材,跟普通食材不一样”。

授课“老师”宣称:“长轻已成功调理超400万学员,让他们从疾病中走了出来。”最后两天直播中,授课“老师”通过报名限额、限时优惠等手段,引导学员报名参加6980元的“90天营养修复营”,称可根据学员身体情况开出营养处方,个性化定制每日食谱,如均衡抗炎处方、消化免疫处方、肾脏修复处方等。“现在我和我的团队能通过营养食疗的方法让你吃了十几年、几十年的药给你减量甚至停药,以后不用吃药了,把病给你治好了。”授课“老师”说。

## 记者应聘销售岗位 没有医学知识也可入职

为深入探究长轻公司的业务运作模式,记者以求职者身份申请该公司社群销售岗位。该岗位职责是“利用微信群开展运营工作,进行客户分析,洞察客户需求,不断提高运营方法,为转化负责”,长轻公司宣称旺季薪酬可达2万-4万元/月。

负责招聘的人士透露,该系列直播课每个月举办两期,运营人员需维护一个200人左右的社群,在群内督促、答疑,推动2000-9000元的服务方案转化。运营人员无需为前端流量负责。记者发现公司多个职位招聘都标注“流量爆炸”字眼。长轻通过在各平台投放信息流广告,以免费或低价课程吸引用户,同时在多个社交媒体平台运营大量账号,持续推广内容。

社群销售即长轻“7天健康体验营”中的“长轻健康指导师”。当记者担心自己没有医学或健康类基础知识及相关证书,无法在群内答疑时,招聘人员表示“用不到证书”,公司会提供标准话术模板(SOP)来应对用户问

题。岗位说明显示,社群运营岗前培训仅2-4天,主要培训营养健康知识和工作流程等,考核通过后即可入职。而在直播讲座中,讲课老师介绍这些健康指导师“专业性十足,在慢病调理方面经验丰富,拥有专业营养师或医师背景”。

岗位说明显示,长轻的主要产品客单价从2000多元到1万多元不等,主推7000元档产品,每期(14天)转化率约20%。这意味着一个200人的社群,每次直播期间可转化约40人,不算后续续费,单次纯方案销售额可达28万元。该公司的招聘人士提到,公司业绩出色,目前总人数达1900人,许多社群销售同事月薪能达到2万元。

业内一位大健康从业人士告诉记者,长轻的“直播+社群”运营模式本身没多大问题,但其直播课对食疗的作用确实夸大了,尤其面向很多分辨力不够强的中老年群体,涉及虚假宣传和诱导。

## 纯靠食疗治病? 夸大宣传不可信

北京大学首钢医院老年医学科主任范常锋教授表示,食疗在慢性病管理中确实有一定作用,比如调节代谢失衡、改善肠道菌群,某些营养素还能间接改善肝功能和血管健康等。但食疗的局限性也很明显,其无法替代药物。例如,对于糖尿病并发症、动脉粥样硬化斑块等重度或进展期疾病,必须结合药物来控制。人体约70%的胆固醇由肝脏合成,单靠饮食调节难以完全控制血脂异常。而且,严格的饮食控制难以长期坚持,面对多重代谢紊乱的复杂情况,单一食疗更是难以应对。

首都医科大学附属北京潞河医院营养科主治医师陆霜梅也提醒公众,健康受基因遗传、环境、医疗及生活方式多因素影响,生活方式也包括膳食、运动、心理、睡眠等多个方面,“膳食营养尽管非常重要,但毕竟不是维系健康和治疗疾病的唯一因素,难以只是通过营养食疗来预防和治愈疾病。”

北京市京师律师事务所律师合伙人李源律师告诉记者,长轻的食疗修复营业务除了违反广告法外,如果以非法占有为目的,通过虚构事实、隐瞒真相、设置套路等手段骗取老年人钱财,还可能构成诈骗罪。

许多涉事老人子女发现长辈可能受骗后,纷纷向长轻公司申请退费,但过程困难重重。多位受访者表示,申请退费时,长轻公司起初往往拒绝,还继续用“成功案例”劝说消费者继

续坚持,直到消费者多方投诉后,公司才同意退款或者部分退款。

“这类退费难案件多发生在互联网领域,且涉及中老年人,消费者维权难度较大。”李源建议,遇到类似问题时,消费者首先要保留好证据,尤其是商家夸大宣传的广告、消费记录和商家交付记录、与客服沟通的记录等。取证后,可先与商家协商解决。如果交易是在第三方平台上进行,可要求平台客服协助处理,协商不成时,可向市场监督管理局、消费者协会举报,或向第三方网络曝光平台求助。若涉及金额较大或人数较多,可向法院起诉以维护自身合法权益。若销售此类课程的行为涉嫌诈骗,建议消费者们共同向公安机关报案,由公安机关介入调查。

5月15日,记者结束了长轻7天直播体验营课程,未报名参加其6980元“90天食疗修复营”。在接下来几天里,长轻的健康指导师持续给记者发送私信,并通知已经安排多场新嘉宾直播。指导师反复表示,“最近很多人想参加长轻的调理,但因经济原因未能参与,我们的营养专家了解到情况后,特意和公司沟通申请了2个月调理方案,费用是4980元,由专家团队亲自调理。长轻的营养食疗技术是从‘病因’上解决肥胖、慢性病、亚健康等问题的,一定要‘治病因’,把疾病斩草除根!想做到减药停药不复发的话,抓紧时间参加……”