

## 退休老人常年耳鸣 在“帮耳通”门店 花1.2万元调理

家人:几乎没什么效果  
商家:退款1万元,7个工作日到账

王先生(化名)的母亲已经退休,常年遭受耳鸣困扰。前段时间,老人在药行街一家“帮耳通”门店花了1.2万余元进行调理,却没什么效果。王先生拨打12345热线投诉,要求退款。



门店里售卖的饮料,一盒要数百元。

涉事的“帮耳通”门店。

### 1 消费者:花费1.2万元看耳鸣,却没什么效果

“我母亲常年遭受耳鸣困扰,今年春节后,她看到了‘帮耳通’的广告,就去那里咨询。”王先生说,刚开始可能只是尝试了一下,但老年人禁不住对方的话术和推销,前前后后花了1.2万余元,买了很多产品,但几乎没什么效果。

“我和父母不住在一起,之前并不知道这个事情,是后来一起吃饭的时

候,她无意间说起来,我才得知老太太花了那么多钱。”王先生说,他母亲每个月的退休金不到3000元,“后来她的钱不够,我父亲又帮着付了一部分。”

说起这些,王先生显得气愤又无奈。“我母亲平时生活很节俭,也不知道怎么了,就在那里花了那么多钱,肯定是让他们给‘洗脑’了。”王先生

说,他和父母交流得知,母亲在那家机构进行了9次耳朵清洗,总共花费5000多元,还买了一大堆的产品,一共充值了12700多元。

随后,王先生拨打12345热线进行投诉。后来双方进行了多次沟通,最新的进展是,商家答应退还1万元,但需要7个工作日才能到账。

### 2 商家:并没有进行医疗行为,只是调理和销售产品

昨天,记者来到这家“帮耳通”门店。门店里有很多的小单间,有不少老年消费者进出。

营业执照显示,其工商登记注册名称为宁波喆耳健康科技有限公司,成立日期为2023年2月7日。不过,门店负责人周女士表示,这家门店2021年就开业了,只是前段时间进行了工商注册登记变更,所以更新了营业执照。

记者看到,门店里除了一些仪器以外,还有不少口服产品在销售。营业执照上的经营范围也包含了一类、二类医疗器械和食品销售以及保健和护理服务,但不含医疗和诊疗服务。

“我们门店没有进行医疗行为,主要是通过仪器进行调理,改善人体

状态。”周女士一再向记者强调,只是进行调理,算不上医疗行为;至于店里陈列的产品,既不是药品也不是保健品,只是植物固体饮品。

记者看了一下标签,这些饮料,最贵的一盒680元,最便宜的一盒也要380元。陈列架上一款类似无线蓝牙耳机的“听力宝”,售价3999元。记者在网上一搜,并没有搜到这些植物固体饮料和听力宝。

王先生认为:“这是什么饮料?要680元一盒?我母亲上个月买了一个月的量,后来‘帮耳通’的工作人员听说她没吃完,就让她加大服用量,导致现在她的血压血糖都升高了。”

采访中,周女士还强调说,这家“帮耳通”门店属于总部直营,在宁波

已经开了几年了。

“我们很多客户都是靠口碑吸引过来的,像王先生母亲这样的情况,我们很少遇到。”周女士说,目前他们已经向总部进行了退款申请,“但钱不是直接到我这里,需要走一个流程,一般来说7个工作日就会到账,到时我们也会进行签字确认。”

“通过按摩调理和饮品的辅助,每个人的效果是不同的。”周女士认为,既然客户认为效果没有达到预期,他们就本着互相协商的原则,尽量给予合理的解决方案。

周女士还表示,他们已经为王先生的母亲提供了1个多月的服务,按照比例只能退款三分之二,这次退1万元,已经属于“特批”了。

### 宁波多家 “帮耳通”公司已注销

记者通过“企查查”查询发现,之前宁波有不少“帮耳通”门店,但目前大多已经注销。

宁波帮耳通健康服务有限公司,2020年6月因为宣传医疗作用或者使用医疗术语,被宁波市市场监管局处以23400元的罚款,目前已经注销。

宁波帮耳通耳健康服务有限公司在余姚、奉化、慈溪的分公司,均因为未取得医疗机构执业许可证或违反广告法等行为,被相关职能部门处罚过。目前,这些公司都已经注销。

### 治疗耳鸣 首先要查清病因

李惠利医院中西医结合科副主任医师张增祥医生认为,治疗任何疾病,首先要明确病因。耳病大致有血管性、肿瘤、炎症、神经等几个大方向,有的耳病,调理的效果可能会比较好,但有的耳病很难通过调理达到想要的效果。“没有一种方法可以包治百病。”张增祥强调,耳鸣是结果,要采取什么手段治疗,首先要搞清楚引起耳鸣的病因。

记者 毛雷君 实习生 张翼飞

## 98岁老人脸上长了奇怪的“老年斑” 经诊断后是皮肤癌 今年医院皮肤科已接诊了十几位这样的“90后”患者

“脸上这块东西好了,感觉人也年轻了好几岁!”近日,一位98岁的老爷爷在家人的陪伴下,来到宁波大学附属第一医院皮肤科许素玲教授的门诊复诊,看到曾经困扰自己多年的“老年斑”已经痊愈,老人难掩激动,开心地笑了。

1个多月前,这位98岁的老爷爷来到许素玲教授的门诊求助。原来老人脸上有一片长了几年的奇怪的“老年斑”,起初不痛不痒,从半年前开始其中的一个斑开始发红、变大、凸起、破溃,还有痛痒的感觉。

“我看到老人脸上凸起的斑块有2厘米左右,不能排除皮肤癌。不但这个斑块本身有问题,围绕斑块周边的皮肤也像日光性角化病,这是一种癌前病变。”许教授建议老人做皮肤镜检查,结果初步证实了她的判断。之后,通过活检又证实了老人脸上的“老年斑”就是一个鳞癌病灶,周围的斑片则是一种癌前病变——日光性角化病。

“如果直接为老人做手术,切除的范围太大,我们想到先用光动力治疗,把围绕在癌症病灶周边的癌前病变治疗好,同时可以缩小癌变病灶,

减少手术切除范围。”许教授介绍,老人先后接受了4次光动力治疗,癌前病变得以治愈,再为老人做缩小的皮肤癌病灶切除。由于前期准备充分,手术很成功,术后一周老人伤口痊愈,皮肤镜检查未见病变。看到自己重新恢复完整的皮肤,老人开心地戴上假发,笑了。

“今年,像这样的‘90’后皮肤癌患者,我们收治了十多例。这里要再次提醒,如果高龄老人脸上或手背上长出久治不愈的斑块,不要以为就是老年斑,一定要及时就诊。”宁波大学附属第一

医院皮肤外科戚颖医生介绍,日光性角化病常见于65岁以上的老年群体,又被称为老年性角化病,长期暴露于紫外线之下是主要的致病因素。日光性角化病常发于暴露部位,起初多为正常皮肤颜色或淡红色,有轻微黏着性鳞屑,时间长了会逐渐变为黑褐色,表面变得干燥、角化显著,有硬痂,少数炎症明显的可形成糜烂、溃疡。日光性角化病有可能发展成皮肤鳞状细胞癌,恶变风险随病灶数量增加和病程延长而提高,应该引起足够的重视。

记者 孙美星