

货不对板难维权 退换复杂难操作 老人网购最怕“踩坑”

动动手指，坐在家就能收货，网购方便了不少老年人。近日，记者在北京西城区广外街道调研时发现，老年人渐成网购的一大主力，购物的劲头不输年轻人。老人网购有没有遇到什么困惑或烦心事？老人消费如何“避坑”？

收货：质量问题最令老人苦恼

68岁的赵大妈家住西城区广外街道荣丰南社区，她可是个“网购达人”，家里吃的、穿的、用的她都会在网上购买，还经常给身边的朋友分享好物。即便网购已经游刃有余，她也免不了“踩坑”。

“网购最让人苦恼的，就是实物和广告相差太大了。”赵大妈刷短视频时，经常能刷到一家卖老人服装的店铺。起初，她看看就刷走了这家店铺的直播，可耐不住隔三岔五平台就会推送这家店铺的视频给她。

“主播说衣服是天丝材质，夏天穿特凉快，看着既上档次，又软和。”赵大妈身材微胖，夏天就怕热。她看哪件都好看，越看越心动，一冲动就在这家店下单了七八件衣服，价格有88元、108元的。

收到货，赵大妈大失所望：“实物和视频里简直是两个东西！衣服材料又厚又硬，根本不是天丝的，既不透气、也不凉快。”赵大妈

为自己的冲动消费后悔不已。

快到中秋节了，裴大爷在直播间刷到9.9元40块的月饼套装。看着价格合适，裴大爷还招呼着街坊四邻一起下单购买。

几天后，裴大爷的确收到了40块月饼，可尺寸、质量却严重“缩水”。“直播间里看着个挺大，我也先入为主地觉得一个月饼怎么也得上有一个碗的大小。可收到的月饼大小不及视频里的四分之一。”

“这能怎么办？只能吃了呗。”虽然懊恼，裴大爷依然选择了“认倒霉”。“人家可能在详细介绍里写了月饼的尺寸、重量，我们上岁数了眼神儿不好，很少找里面的小字看。”

前不久，吴大妈花20元买了个宣称正在做活动的扫地机器人。“20元不贵，咱也赶时髦，买个‘高科技’。”快递终于到了，她怀着好奇和激动拆了箱，拆出来的却是个巴掌大小的机器。



记者手记

让老人在网购中 感受更多“温度”

采访中，大部分老人在网上购买的物品以衣服、食品等小件为主，像电器、家具等大件，他们还是不敢轻易尝试在网上购买，老人们表达了自己的顾虑：“网购规则复杂，上面好多小字看不清，一不小心还会被图片、商家的介绍迷惑。没有亲眼看到、亲手挑选，总归是不放心。”

当前，很多老年人还停留在智能化时代的入门阶段，智能技术一方面为老年人打开了网购的广阔大门；另一方面，也让很多老年人迷失在了繁琐的网购流程和规则中，如何选货、如何维权，仍是老年人网上购物的最大难关。

为了更好地帮老人跨越“数字鸿沟”，很多网购企业、平台都对App进行了适老化改造。但除了放大字体、简化操作等线上服务外，实实在在地对老人形成有效的引导，为老人提供一对一、个性化、有温度的服务也至关重要。

事实上，已经有平台做出了初步尝试，淘宝就推出了老年人专属客服，将App切换为“长辈模式”后，客服入口位置更加显眼，进入后可联系专属客服，帮助老人维权、代为退款。

(北京晚报)

老年人在消费维权方面仍缺乏必要的引导与帮助

退换：流程复杂老人吃哑巴亏

调查发现，常在网上购物的老人都遇到过买来的商品不合心意的情况，尽管大部分商品都支持“7天无理由退换”，遇到金额不大的东西，有半数以上的老人都有“吃哑巴亏”的经历。他们宁愿商品放在家里闲置“积灰”，也懒得退换。

流程复杂，是阻碍老人退换的一大“拦路虎”。“在网上买东西点几下就能下单，很容易学会，但要退货，可就麻烦了。又得联系客服申请，又要在网上填信息，还要出钱寄出去，实在整不明白。”说起繁琐的退货流程，杨大妈倒起了“苦水”。

每当遇到网购商品需要退货时，杨大妈只能找儿子帮忙。尽管儿子一步步带着她退过两次货，但杨大妈依然对退货的步骤一知半解。有次儿子出差，杨大妈想着自己试着退货，果不其然在如何申请

上“卡壳”了。

自己操作受阻，杨大妈又试着寻找客服电话，可想找一个真人接听的客服，也不容易。杨大妈叹了口气说：“光是怎么找到电话，就费了不少工夫。我在商城界面里翻来翻去一通找，点进了十几个菜单选项，好不容易拨通客服电话了，又要跟着语音操作，听漏了、记错了就要重来一遍。我描述完问题，还是机器人在回复，简直是鸡同鸭讲……”

这一来一去耽误了不少时间，等到杨大妈的儿子回来时，已经超过了“7天无理由退换”期限。被退货“折磨”了几次后，杨大妈网购热情大打折扣。

熟悉退换货流程的老人，退货时依然会遇到意想不到的“磕绊”。66岁的于大妈购物时，会尽

量选择有“运费险”的商品，以为这样再下单就会“高枕无忧”。前不久，于大妈和家人买重了床垫，不得不退掉一个。于大妈联系客服申请退款，可客服却告知，寄回床垫的运费要一百多元，运费差价需要于大妈承担。

“不对啊，这床垫有运费险，为啥我还要掏运费？”疑惑不解的于大妈戴上老花镜，再次点开订单信息仔细看了一遍，订单运费险那栏有个“退换货自动理赔”的按钮，她点进去才发现保障额度写着：预计理赔11元。

于大妈恍然大悟，原来所谓的“运费险”只负担11元，床垫属于大件，实际运费远高于运费险覆盖的部分。床垫不便宜，放家里没用还占地儿，于大妈只好自认倒霉，自掏腰包补上了差价。

调研数据

互联网进一步向中老年群体渗透

50岁及以上网民群体占比

26.8% 30.8%

2021年12月 2022年12月

数据来源：《2022年养老消费调查项目研究报告》

中国消费者协会发布报告显示，近六成受访者认为使用电子设备存在困难、障碍



字体小，看不清

58.15%

操作复杂，学不会

56.80%

设备声音小，听不清

51.66%

遇到侵权时，老年消费者的主要维权方式

找商家或购物平台理论

41.99%

打电话向消费者协会等机构投诉

26.25%

自认倒霉

19.99%

