

老年人消费维权专题调研数据出炉 消费陷阱不少 维权意识待提升

重阳节之前，国家统计局无锡调查队对老年人消费维权情况进行了专题调研。调研发现，老年人在买买买的过程中，遇到的货品缺斤少两、商家捆绑消费等问题并不少。



九里社区的普法设施。

线下购物 三大问题突出

线下实体店是老年人购买商品的重要渠道。老年人线下消费遇到的问题，以“假冒伪劣产品较多”“退款或申诉难度大”“商家泄露消费者隐私”为主。

虽然线下消费能够做到“一手交钱一手交货”，但部分老年人因为视力不佳而买到假冒伪劣产品。市民王泽宇的外婆今年83岁，经常去实体

店铺给孩子们买零食，由于识字少、视力不好，她常在街边小店买到冒充知名品牌的零食。“现在一些商品会打‘擦边球’，把自己的包装和招牌做得和知名品牌很像。我们不敢吃这些不知名品牌的东西。有时，外婆没注意看包装上的保质期，还会买到过期的零食。”

街边小店的预付卡也让老年人频频“踩雷”。退休不

久的徐桂英所住的小区周围有艾灸店、美容店，爱美的她一开始觉得家门口的这些店挺方便的，有时还带着女儿、朋友去消费，但在吃过几次亏后就不去了。她说，有的店在她充值后人去楼空，有的店先用低价产品吸引客流，后期就推销其他高价产品。“不想用预付卡了，退款也很麻烦，店家基本不会退。”

线上侵权 老年人会怎么做

随着网购的兴起，越来越多的老年人享受到了“动动手指就能买东西”的便利，不过，也带来了不少消费侵权问题。调研中，关于“您在线上消费时遇到过以下哪些侵权问题？”这个问题，选择“收到假冒伪劣产品”“商家少件、漏发、错发”“未按约定时间发货”这三项的老人最多。

今年60岁的刘晓君经常网购生鲜类产品，比如生姜、八角或者水果等。她说，这些商品的价格，在网络平台上比实体店便宜，但坏处是不能眼见为实，经常会出现缺斤少两或者因为发货慢、路途遥远等原因导致商品变

质。她前段时间在网上买了八角，遇到缺斤少两的问题。“我复秤了，说好一斤的八角，现在只有八两，我联系网上的客服，对方给我退了6元钱。”

采访中，不少老人对“网购退换货”“退差价”等维权行为接受度较高，但是对进一步的维权行为则会产生“怕麻烦”“怕惹事”的想法。在调研“遇到消费侵权时，您一般会怎么做？”这个问题时，多数老人会选择“立即申请退款”，比例为50.4%，选择与商家协商或者理论的占42.7%。但在向市场监管部门投诉或拨打“12315”热线这个选项中，只有17.3%的

受访者会选择。“寻求法律帮助”的占比更低，只有6.2%的受访者选择。

市民王晓鸣表示，自己帮老人网购物品也经常遇到消费侵权问题。“我奶奶让我网购一件羊毛针织披肩，她拿回来发现有破洞，就让我帮她退换，谁知商家换过来的一件还是有瑕疵。我气得想投诉，结果我奶奶就劝我‘多一事不如少一事’，自己拿去缝补了一下。”王晓鸣说，她之前因为网购不满意给过差评，商家一直电话回访，让她改过来，“奶奶可能也怕被人打电话吧，所以就不愿意继续投诉了。”

面临困难 维权意识欠缺

调研中，在回答“您认为当前老年人消费维权最大的困难是什么”这个问题时，29.8%的受访者选择了“维权意识欠缺”这个选项，比例最高。25%的受访者则选择了“维权成本太高（金钱、时间等）”。

律师李佳常在志愿服务活动中提供公益法律咨询，她发现前来咨询的老年人并不多。“据我观察，年轻人的法律观念和维权意识强一些，部分老年人可能因为怕麻烦而放弃通过法律途径维权。目前，来我们这里咨询的老人大多是因为家庭纠纷或遗

产分配问题。”

如何让老年群体了解更多的法律知识，保障自己的权益？记者了解到，在锡城的各个社区，都有自己的“花式普法”小课堂。“每月一次的社区公益法律咨询开始了，大家可以在微信群里报名哦！”在华庄街道万欣社区社会矛盾纠纷调处服务室里，律师陆文明每月都会抽出固定的时间为周边居民提供免费的法律咨询，除此之外，在社区的公众号上，定期推送《民法典》相关知识的法律科普线上课程，让居民们足不出户就能了解各类和生活相关的法律知

识。在安镇街道九里社区，设置有网络普法特色楼道、网信普法广场等场所。“经常会接到骚扰电话，还知道我的购买记录，这是怎么回事？”“送您一个实用锦囊，在遇到侵害隐私权的事件时，可以采取录音、拍摄等方式进行取证……”九里社区工作人员将原本老套抽象的法律案例转化成“能看懂、易理解”的游戏板，向居民介绍防范网络诈骗、保护个人隐私等安全防范措施。类似的普法设施还有很多，在寓教于乐中将法律观念和维权意识深植居民心中。

(晚报记者 毛岑岑/文、摄)

“银龄族” CityWalk 来了 满60周岁今天免票

本报讯 今天是重阳节，为了弘扬中华民族尊老、爱老、助老的传统美德，丰富锡城老年人的精神文化生活，无锡公交集团推出“银龄族”CityWalk计划，针对年满60周岁的老人推出免票福利。今天，满60周岁的老人可以免费乘坐双层巴士蠡湖观光线、乐游3号线，以时尚新颖的方式在欢声笑语中度过一个难忘的重阳节。

酷炫外观、全景天窗、乘车K歌……近年来，作为展示太湖明珠魅力的“流动窗口”，双层巴士多次“火”出圈，成为无锡独有的浪漫。双层巴士不只是年轻人的“新宠”，此次“银龄族”CityWalk包含城市漫步和蠡湖漫步两条双层巴士路线。选择城市漫步路线的可乘坐乐游3号线，从中央车站（假日酒店楼下）始发，途经莲蓉桥、崇安寺、八佰伴、南禅寺、南长街等打卡点，每一站都浸染着城市烟火气。满60周岁的老人们今天可凭本人身份证直接在站台乘坐乐游3号线双层巴士，游览无锡的城市风貌，欣赏新无锡风采。无锡公交集团还随车配备专业历史讲解员，沿途为老人们讲述无锡的悠久历史和名人故事。巴士内安排文艺演出，有歌曲演唱、魔术表演等，为老人们带来欢乐和惊喜，营造浓厚的节日氛围。

如果想要远离城市、一览太湖风光，可以选择蠡湖漫步路线，乘坐环蠡湖线双层巴士。该专线从梅园公交总站始发，乘客可远眺鼋头渚，一路饱览管社山庄、渔父岛（西堤）、蠡湖之光（百米高喷）、蠡湖公园、无锡大剧院的旖旎风光。“蠡湖漫步路线集自然风光、人文景观于一体，浓缩了环湖精华，将沿线景点‘串珠成链’，乘客们可欣赏蠡湖风光感受魅力锡城。”无锡公交集团锡巴士运务分公司负责人介绍，为了让老年乘客更全面地了解蠡湖的美丽与魅力，巴士导乘员还将为老人们介绍蠡湖周边的景点和历史文化。需要注意的是，乘坐该观光线需提前预约，乘车前可拨打电话13806183110进行预约，活动当天乘客较多，需要站台排队候车。

无锡公交集团相关负责人介绍，双层巴士提供了独特的观光视角，老人们可以在二层饱览无锡的城市风光和自然景观，感受前所未有的观光体验。免费乘车期间，双层巴士还推出茶歇交流环节，为老人们提供一个相互交流和结识新朋友的机会，增进彼此之间的友谊，增强幸福感。

(蔡佳)