

遇到商品货不对板、退换流程复杂等问题银发族维权意识不强 网购被坑后 又吃哑巴亏

随着互联网的普及和电子商务的迅猛发展,老年人已经成为不容忽视的网购大军。然而,记者在采访中发现,虽然他们积极拥抱这一新兴消费方式,但在网购过程中遭遇商品货不对板、退换流程复杂等问题后,维权意识不强,怕麻烦,导致不少老年人吃了哑巴亏。

网购售后也需要适老化改造

据《互联网助力数字消费发展蓝皮书》数据显示,当前我国网络购物用户规模已超过9亿人,其中60岁及以上网民的网络购物使用率为69.8%。老年人在网购时,通常通过电商平台、直播间、朋友圈和聊天群等途径选购。

在采访中记者发现,银发族在网购过程中维权意识相对薄弱,且缺乏有效的维权渠道。不少老年人在遇到问题时,往往第一时间想到的是找子女或朋友帮忙,而不是积极寻求消协等有关部门维权。一位老年人告诉记

者,自己曾因为购买到质量有问题的商品而尝试维权,但联系客服时却遇到了人工智能客服,沟通无果后只能放弃。

记者注意到,针对老年人在网购中遇到的问题,一些网络购物平台在适老化设计方面进行了积极探索。然而,现有的网络适老化设计,仍不能完全满足老年人的需求。在网购流程中,用户界面的适老化设计让消费者较为满意,但网购之后的各项服务仍需进一步推动适老化改造。

高价值商品老年人谨慎购买

银发族在网购中遭遇的困境,不仅关乎他们自身的权益,也反映了社会在数字化进程中对老年人的关注和支持不足。采访中不少老年人呼吁,各部门应携手构建一个诚信公平的网络消费环境,电商平台应优化网购流程和服务界面,不断提高老年人的操作便利性和购物及售后体验;同时,相关部门要加强对商家的审核和管理力度,确保商品的质量。

“只有平台加强适老化服务,老年人自身提高风险防范意识、学会依法维权,才能保障自己在网购中的合法权益。”天津市滨海新区某律师事务所张树和律师表示,尤其对于涉及高价值商品的购买,老年人应谨慎考虑,并在家人或专业人士的建议下决策。

(据《中老年时报》刘长海)

货不对板退货难 老年人常吃亏

天津滨海新区寨上街刘大爷是一位热衷于网购的老年人,但他经常因为商品货不对板而感到苦恼。“买东西才花十几块钱,退货运费都要近20元,懒得退了,凑合着用吧。”刘大爷无奈地告诉记者,“双11”期间,他购买了5卷垃圾袋,商品介绍中写着“结实耐用,装10公斤东西不破”,结果买回来一试,一碰就破,使用时小心翼翼,生怕使用时突然破裂垃圾洒一地。虽然支持“7天无理由退换”,但退货流程复杂,还需要自己出钱寄回去,刘大爷觉得实在

划不来,只能作罢。

孙阿姨则因为轻信美食主播的推荐,购买了不少“网红”食品,但收到货后却大失所望。“我曾买过鱼香肉丝调料,视频里看着特别正宗,买回来才发现实物和广告相差太大,味道很差劲。”孙阿姨说,自己不会打字,以前遇到网购问题时,她都找儿子帮忙,儿子一边教她退货步骤,一边“数落”她尽买一些没用的东西,让她觉得“里外受气”,后来干脆连儿子也不找了,只能忍气吞声。

