

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。



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。

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)

