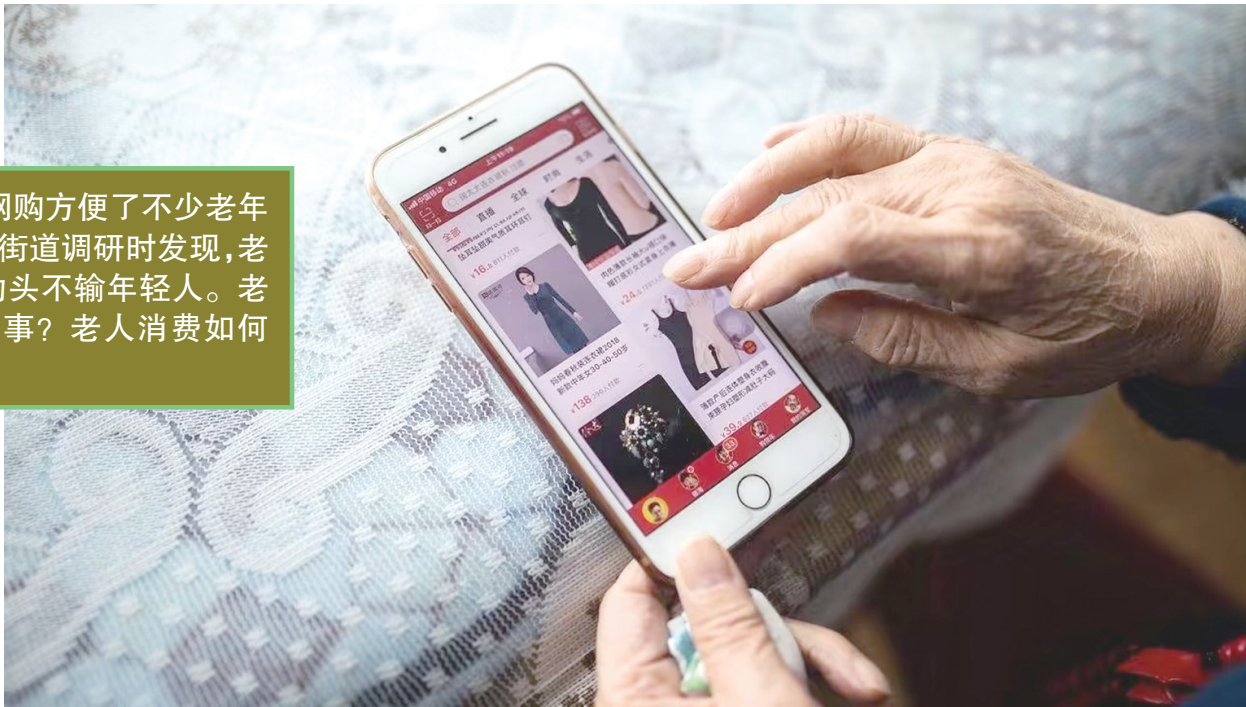


货不对板难维权 退换复杂难操作

老人网购最怕“踩坑”

动动手指,坐在家里就能收货,网购方便了不少老年人。近日,记者在北京市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”?

本版图片来自网络



收货 质量问题最令老人苦恼

68岁的赵大妈家住北京市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,一冲动就在这家店里下单了七八件衣服,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。

中秋节前夕,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一个碗的大小。可收到的月饼大小还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,咱也赶回时髦,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。

吴大妈将扫地机器人充电试用,结果大失所望。“扫地的机器人根本扫不干净地,十来分钟了就在同一个区域忽大忽小地绕圈子,遇到桌角还咚咚乱撞,小纸巾都吸不进去。产品介绍里写的静音,实际很吵,充一晚上电,干活20分钟,一个房间都没扫完就没电了。”吴大妈连连摇头。

吴大妈忍不住跟女儿抱怨起自己买的“傻瓜”扫地机器人,却遭到了女儿的吐槽:“妈,您被坑了!市面上常见的扫地机器人价格都得上千,您花20元买的能好用去哪儿去?”

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,简直是鸡同鸭讲啊……”

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。

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。

来源:北京晚报