谁来守护老年人的“支付钱包”

资料图片

“0元短剧”暗藏连环扣费、“先用后付”诱导默认识别、养生课程内容真假难辨……随着银发族成为消费新势力，老年人在网购过程中的权益保护问题，日益成为社会关注的热点。

第54次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2024年6月，我国60岁及以上网民网络支付的使用率已达75.4%。越来越多的老年人跨越“数字鸿沟”，成为网购大军中的新力量。

在尽情享受数字化生活带来的便利的同时，由于网络消费环境复杂，老年人极易掉入消费陷阱。“老人闹心，儿女操心”的家庭维权事件时有发生。

警惕“老年网购陷阱”

在人民网“人民投诉”平台近期收到的投诉中，一名老年网友表示，他在社交平台上看到“0元短剧推广”，好奇扫码加入，被要求缴纳开通创作中心的费用。待支付1280元后，对方又要求缴纳2899元报课费，才能学到短剧推广。

一名老年人家属投诉称，某机构通过企业微信开展线上养生课，吸引老年人听课并逐步洗脑，将市价100元左右的龟鹿补肾胶囊，以500多元一盒的价格兜售，诱导老人共花费1.9728万元。家属要求退货退款，对方一直拖延，不予处理。

这些案例背后，折射出老年人在网购消费中遭遇的一些典型问题。中消协律师团律师李斌介绍，当前老年网购侵权呈现三大特征：

一是微短剧诱导消费，通过剧情吸引力设置隐蔽收费机制，导致老年人在连续观看中被持续扣费；

二是“先用后付”“0元试用”等宣传诱导下单，致使老年人因支付便捷性而囤积非必需商品；

三是保健品及养生课程消费陷阱，部分商家通过夸大疗效、虚构资质等手段，销售无备案商品。

遭遇这类消费问题的老年人，往往面临举证困难、退费无门的困境。

“维权困境”如何破？

山西太原李女士向记者反映，家中老人网购时经常误用“先用后付”功能，觉得自己并未付款购买过一些商品，直到家中快递量不断增加，才察觉不对劲儿。

李斌告诉记者，老年人消费陷阱的共性，在于消费流程中对“关键信息”刻意模糊化，叠加老年人对新兴支付方式认知不足、维权意识薄弱，最终形成“诱导、误购、维权难”的恶性循环。

“当老年消费者意识到权益受损时，又会面临‘双重能力缺失’的困境。”李斌说，他们一方面不熟悉智能设备操作流程，如APP使用、电子证据保存等；另一方面是缺乏风险识别与防范意识。

2024年7月1日正式实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》在第十四条中明确规定，直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度，明确消费争议解决机制。第十五条要求，经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传，虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效，诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。“这些规定直击了保健品消费骗局、直播诱导消费、网购退货难等痛点。”李斌介绍。

下单后，商家说好的赠品不给了怎么办？2023年4月，广州70多岁的陈先生就遇到这么一件事。于是，陈先生将商家和网络平台一同告到法院，要求赔偿。经判决，法院认定，商家以赠品诱导消费却拒不履约构成欺诈，判决网店退货款、承担运费并赔偿。被告某平台承担连带赔偿责任。

广州互联网法院法官王蕾介绍，本案中的陈先生年纪较大，触网经验不足，极易在网购中上当受骗。司法实践中，一般对老年消费者群体的合法权益，予以倾斜性的保护。

握紧“自护伞” 守好“钱袋子”

法律护航之外，老年人又应如何筑牢自身防线？

中消协律师团律师吕晓晶向老年朋友提出三点建议：

一、绝不相信任何“天上掉馅饼”式的利诱；

二、要抱着宁可失去所谓“机不可失”也要保护好个人信息的理念，不给诱导人任何机会；

三、不要轻易点击不能确定的按键、链接或提示。

守护好“钱袋子”，除了老人握紧“自护伞”，更需要社会各界协同发力。

“社会各界要协同推进适老化消费教育。”李斌建议，可通过老年大学课程、社区3·15普法活动及媒体专栏等，鼓励老年人系统学习网购维权知识。同时，电商、直播平台应强化适老化改造，如推出“长辈模式”专属客服，对适老化产品及其推广渠道进行严格审核。

“还需构建适老化维权支持体系。”吕晓晶表示，一方面，监管部门应推动电商平台简化投诉流程，建立老年人维权绿色通道，明确侵权认定标准与举证指引；另一方面，司法机关可探索小额诉讼速裁机制，降低维权成本，并通过社区普法加强老年人数字素养教育，提升其风险防范能力。

“要鼓励家庭协助维权、支持公益法律援助介入，形成社会协同的维权网络，方能切实保障银发群体的消费权益。”吕晓晶说。 人民网

直播带货调查：69%的宣称功效食品涉误导

近日，为了解直播带货中对食品功效的宣称情况，上海市消保委联合上海市营养食品质量监督检验站，从消费者需求、国内相关标准以及专业论证三个维度开展专项调查。

本次调查，通过对消费者经常使用的主流电商平台的100个直播间进行蹲点监测，选购100件相关产品（所有产品不涉及有“蓝帽子”的保健食品），从产品直播间讲解、宣传到购买全程录屏记录，并开展了后续的相关检测。

通过前期市场调研及实际蹲守监测后，调查团队发现，相关产品直播间分布渠道不均，主要集中在抖音、快手、淘宝、小红书这4个主流平台。从上述4个平台中随机抽取100件产品进行跟踪调查发现，有69件产品存在一些对消费者信息误导的行为。这些产品大致分为4类，分别是：宣称降糖类食品、跨境功能类食品、跨境婴幼儿食品、号称具有“神奇成分”的食品。

本次调查，依据主播口播录屏、商品链接、详情页介绍、商品外包装标签信息、实际检测数据，汇同专家组分析研判结论，从销售属性、销售平台和食品分类多角度，对4个主流平台的100个直播间进行打分比较，各直播间总体平均得分为7.04分（满分10分）。

人民网

谨防“免密支付”盗刷漏洞

中国消费者协会近日发布消费提示，消费者在网络购物时谨慎使用手机“免密支付”功能，避免因账户权限过度开放而引发资金损失。如遇消费纠纷，可通过“全国消协智慧315”平台进行维权。

近期，中消协陆续收到因“免密支付”功能导致账户资金被盗刷的投诉。据介绍，“免密支付”（即“无需密码确认支付”）是部分支付平台或应用为提升支付便捷性推出的功能，用户开通后，单笔交易金额在一定限额内可直接扣款。然而，这一功能若被不法分子利用，可能带来安全隐患。

中消协建议消费者，非必要不开启“免密支付”。检查是否绑定支付宝、微信或银行卡，并关闭“免密支付”权限。若需保留部分免密服务，建议单独设置。消费者要定期检查授权应用，移除不常用或不信任的第三方应用支付授权。

中消协建议，消费者要强化账户安全保护，设置高强度密码并注意更换，避免使用生日、连续数字等简单密码并开启双重认证功能，防止账号被恶意登录。关闭非必要支付权限，避免在公共网络环境下进行支付操作，防止网络钓鱼或数据截取。还要养成定期对账的习惯。

若消费者遭遇盗刷，该如何快速应对？中消协建议，立即冻结支付渠道，通过银行客服、支付宝或微信平台紧急冻结关联账户，阻止后续扣款。保留盗刷记录截图、交易时间等信息，向支付平台投诉。若损失金额较大，及时向公安机关报案，并提供相关证据材料。

光明日报