

找不到平台介入、投诉电话太难转……

网购遇到这些问题让人很闹心



近日,新闻晨报·周到宣布与上海市消保委健康消费专业办联合,进行50+人群的消费问卷调查。此外,还在社区举办了一场线下问卷填写活动,邀请虹口区嘉兴路街道的50+朋友们,现场说出他们的消费难点。使用网购越来越熟练的阿姨妈妈们,却普遍反映在线购物遇到了难题:网购售后难、购物套路难以辨别。这些问题,你也碰到了吗?

网购售后难,让人心生畏惧

当下,边刷抖音边购物,有需要就上拼多多“拼一单”,成为越来越多阿姨妈妈们的购物选择。在采访中,网购售后难也是她们普遍反映的“消费难题”。

●和卖家沟通费力

手机拿得远远的,皱着眉头戴着眼镜眯着眼看屏幕,用很慢的速度打字或手写……很多人对老年人用手机的样子都不陌生。不能发语音,也不能直接打电话,在电商平台上和商家交涉对他们来说是一件非常费力的事情。

80多岁的黄慧丽在一次网购餐巾纸时,收到的一包纸比正常抽纸小很多,纸张也很粗糙,她很难接受,想去跟卖家交涉,打了几个字又决定作罢——电商APP字号太小,看不清,用手机打字太累,一刻钟时间才打了一两句话。

“算了,以后不买了。”黄慧丽决定把这纸留着,另外再去超市买一提。

●找到维权按钮不易

对于60岁出头的胡阿姨来说,打字和卖家对话不是问题,但找到平台介入投诉,却不是一件容易的事。

她曾在某电商平台上购买松茸,到货后发现商家缺了2两,因为松茸单价高,缺2两就相差好几百元,胡阿姨决定找商家要个说法,没想到,这件事来来回回沟通了几天,商家就是拒不承认,拒绝处理。

在儿子的提醒下,胡阿姨想到要找平台介入,不过怎么也找不到那个找平台介入的按钮。

还是等了几天,儿子回来以后手把手教,才向平台成功提交了维权证据,拿到了平台退回差价的退款。

胡阿姨说:“等儿子回来的那些时间,这件事一直堵在我心里。从那以后,这些贵的东西,我再也不在网上买了。”

●投诉电话太难转

“个人用户请按1,企业用户请按2,投诉建议请按3……”

当下,想要打电话投诉或报修,不经历几次按数字转接几乎是不可能的。常常还会遇到搞不清楚分类,按错数字,要挂掉电话重来的

情况。

别问阿姨妈妈们了,就是一些年轻人有时也弄不懂,解决不了问题。

在新闻晨报·周到发布的问卷中,就有市民留言建议——希望故障报修电话简单点。

积分兑换原来是新套路

“什么积分兑换加购,都是骗人的,是引诱你买东西的新套路!”在问卷填写现场,市民肖蕊的一番话引起身边很多人的共鸣。

不少阿姨告诉记者,她们常常收到短信或微信消息推送,告诉她们有积分可以在线下线上平台兑换,用低价买到看上去挺实用的一些日用品。

胡阿姨说,她曾经在某平台充话费获得积分,收到短信通知说,可以去线下用积分兑换商品,于是她就和爱人一起去了营业厅,现场的商品选择不多,但想着好不容易跑了一趟,又正好缺羽绒马甲,就用积分+98元现金买了一件。

看似挺划算?胡阿姨说,她回去照着衣服的商标以图搜图,发现这件羽绒马甲在其他平台就是卖98元。

“所谓积分兑换,其实是引诱你消费的一种手段”,胡阿姨也发出提醒,不要贪小便宜,反而花了并不便宜的价格,买了自己不是非常满意的商品。

因为担心,不绑定银行卡

“我用智能手机这么长时间了,手机上从来没绑定过银行卡。”市民李阿姨的一番话令她身边的闺蜜都露出诧异的表情。

李阿姨今年60岁,也算的上是紧跟时代潮流:在淘宝、拼多多网购、出门滴滴打车、扫码骑共享单车,甚至家中的天猫精灵等电子产品也用得非常熟练。

不过,她很长一段时间的购物结账,还是秉持着“绝对不绑定银行卡”的原则,能现金尽量现金,手机支付也只用微信零钱,“因为微信零钱不用绑定银行卡,每个月,女儿往我的微信里发红包,我收了红包就直接放在微信零钱里,付款的时候就只用微信零钱。”

除了不熟悉绑定银行卡的操作之外,手机支付的不安全感也是一大因素。

李阿姨并不是个例,不少比她年纪更大一些的阿姨、阿婆们和她有着相同的做法,相似的心态。

93岁的沈筱同和她身边的朋友都是如此,到现在,她们吃饭、购物还是用现金。有时候,一群老同学出去聚餐结账的时候要现金AA付款,比较麻烦,所以一般会选择去熟悉的餐厅。“手机绑定银行卡,对我们老年人来说,心理上有很大的不安全感,我们最怕的一个事情就是,养老的钱出了问题。”

50+人群的消费问卷调查截止时间进入倒计时,对于上海阿姨爷叔们消费时的主要困难、老年人消费时期期待的为老服务、涉老服务中关心和需要的方面……这些种种问题,你有什么想建议的?欢迎填写问卷,一起提升老年群体消费的友好度。

