

网上买买买 中老年“剁手族”崛起

星报温馨提示：网购热情高，别忘了维权

随着社会发展，网购已不再是年轻人的专利，越来越多的中老年人也开始网购，“淘宝”、“支付宝”等词语也渐渐出现在他们的生活中。近日，市场星报、安徽财经网记者特地采访了一些中老年人“剁手族”，并针对中老年人网购给出了一些建议和提醒。

■ 孙薇 记者 马冰璐



数据： 中老年人“恋上”网购

来自国家统计局安徽调查总队居民收支的调查显示，2015年前三季度，安徽城镇居民通过互联网购买商品和服务的人均消费金额为186.8元，比上年增长59.6%，网络消费占居民生活消费支出的1.5%，比2014年提高0.5个百分点。

电脑基本上成了安徽居民家庭生活中的“标配”。统计数据显示，2014年末，全省城镇居民每百户接入互联网的计算机达到55.1台，每百户接入互联网的移动电话93.4部。随着网络技术的发展，网上商店的逐步规范以及方便快捷、价格低廉的网上交易逐渐被人们认识并接受，参与网上“淘宝”人群越来越多。调查显示，有网络消费支出的城镇居民家庭占全部家庭的27.4%，网购家庭中，40岁以下的中青年家庭占到65.7%，40岁以上年龄的家庭占34.3%。

而早在2014年11月，阿里巴巴研究院发布的消费系列研究报告便表明，中国网购群体近年来已经进入从主流到全民扩散的阶段。淘宝数据显示，网购人数增长最快的是老少两大群体。2014年上半年，50岁以上的人群同比增长率超过了100%，呈现了爆发式的增长。此外，从全国各省份来看，50岁以上的网购群体主要集中于华东地区，前五名分别是广东、浙江、江苏、上海和北京。

好处： 网购方便、省力气

“自从前年学会网购后，生活更加方便了。”家住合肥市南七街道科企社区的郭大爷笑着说，网购还能省力气，以前买来买油都得去超市，“从超市走到家得15分钟，还得拎着米、油再爬4层楼，每次买来买油，我都累得双腿直打颤。”

如今，大到家用电器，小到生活用品，郭大爷几乎都是在网上购买，最近他刚买了一件羽绒服，也是网购的，“这件羽绒服是我双11的时候买的，既暖又舒适，价格比平时也便宜一些，和实体店相比的话，就便宜更多了。”他说，网购不仅方便，还划算，“赶上做促销的时候，能便宜不少钱呢。”

“跟子女学习网购的时候，他们开始还不愿教，怕我在网上被骗，我说学会网购，我的生活会更加方便、省心，他们也可以省去许多担心和麻烦，他们这才教我如何网购。”郭大爷说，网购时，自己格外小心谨慎，“拿不准的时候，我就问问子女们，听听他们的意见和建议。”

网购不仅方便了他的生活，也拉近了郭大爷和子女之间的感情，“我一在网上淘到‘宝贝’，就分享给子女们，他们看到实用的‘宝贝’也会分享给我，我们之间多了不少共同语言呢。”

困扰： 遇到纠纷真闹心

“网购一个电饭煲，惹来一大堆麻烦。”57岁的李阿姨说，三个月前，家里的电饭锅坏了，自己便网购了一个电饭煲，“可刚用了1个多月便坏了。”气愤的她随即在网上找卖家讨说法，“一开始还客客气气地说给我换，后来却改口说不能换。”

李阿姨说，卖家让她把电饭煲送到售后去维修，“可我觉得电饭煲才用了1个多月就坏了，实在太离谱，我认为应该给我换一个的。”

一个要换，一个不给换，于是李阿姨和买家之间展开了维权大战，“我和老伴前前后后找买家协商了近10次，最终对方才同意给我换一台新电饭煲，但是我得支付来回运费。”

“为了一台电饭煲，我和老伴整整烦恼了一个多星期。”李阿姨说，网购虽然方便，但一旦遇到纠纷真是很闹心。

无独有偶，市民刘大爷网购了一台轮椅，可收到货后却发现，轮椅质量差得很，“买的时候，我没仔细看，感觉价格便宜就买了。”他说，自己找卖家协商退货，对方也同意了，“但我得支付来回运费。”

“算一算，运费得好几十块钱呢。”刘大爷说，真是亏大了，“本来想省钱，结果白花钱了，还得找快递员把轮椅寄回去，真是劳心又劳力。”

建议： 网购药品、保健品应提高警惕

有调查显示，50岁以上的人在网络上购买的东西和其他群体一样，占他们花费最多的是手机。但是从花费金额增长最快的消费上来看，商品主要集中在生活趣味物品（如刺绣等）、健康旅游（如血压计、门票等）、育孙商品（如婴幼儿食品等）和日用品（如尼龙绳、洗衣液等）。

由此可见，网购已渗透到中老年人生活的方方面面，但值得注意的是网购也伴随着不少投诉和纠纷。

根据工商部门和消协提供的数据显示：目前在网购药品、保健品投诉中，投诉者超七成是中老年人。对此，工商部门和消协提醒中老年人消费者，网上购买药品或保健品，应提高警惕性和分辨力，最好还是到正规的实体店购买，避免因买到假冒伪劣产品吃出问题，造成无法挽回的伤害。

窍门： 看实物照片、看买家评价

中老年人网购，首选大型购物网站。在挑选商品时，尽量挑选有实物照片的商品，因为一些网店展示的商品图片很漂亮，但和实物可能有差距，此时中老年人可联系卖家在线客服，请对方出示实物照片，然后再决定是否购买。

网购时，中老年人也一定要仔细查看买家评价，很多评价是买家从商品的各个方面给予的真实评价，可以作为参考。被大多数买家认可的商品，一般也不会太差。一些细心的卖家会把商品描述得很详细，会把买家关心的方面都写进去。如果有不太清楚的地方，中老年人可联系卖家问清楚后再购买。

此外，中老年人在网购时可以多向身边年轻人特别是子女请教，看仔细再下手，切勿冲动、盲目消费。而子女也应该多加陪伴，向父母传授网购知识，当好他们的网购“参谋”，帮他们把好商品质量关。

提醒： 保存支付记录等以备维权之需

需要特别提醒广大中老年“剁手族”的是，中老年人网购注意不要贪便宜，尤其是那些价格比实体店低很多的商品，最好别轻易下单，刚开始接触网购的中老年人可以从购买便宜的小商品开始“练手”。

同时，中老年“剁手族”在疯狂血拼的同时千万别忘了维权。和在实体店购买商品一样，网购同样也有发票，中老年人购物时一定要向商家索要票据并保管好，同时注意保留支付记录等以备不时之需。如果网购过程中出现问题，可及时与卖家取得联系沟通解决，如果无法与商家达成一致，可及时向工商部门或消协进行投诉。

此外，网购还要注意以下事项：1、最好使用自己的电脑，尽量避免使用公用电脑或他人的电脑，以防账号信息泄露；2、不要贪图小便宜，对于价格低得不正常的商品或商家要提高警惕；3、不要接收和打开卖家发给你的文件，那很可能是病毒；4、任何事情都有利有弊，网购要买的是实用的东西，应当适可而止；5、网购虽好，但要避免重复购买、囤积物品。