

组队、拉人、盖楼、凑单……最近你是不是在忙这些?双十一购物高峰即将来临,11月8日,江苏省消保委根据往年双十一期间投诉特点与难点,发布消费提示。现代快报记者了解到,购物高峰也是交易纠纷高发期和物流高峰期,提醒大家理性消费。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑



视觉中国供图

## 江苏消保委发布消费提示

# 双十一购物要留心 优惠券不一定真优惠

### 促销花样多 不一定是真优惠

双十一期间,很多平台和商家推出“定金预售”“满减优惠”“红包补贴”“领券立减”“限额特惠”等五花八门的优惠和折扣方式。但是其中有可能存在“先涨后降”的套路,还有“虚构原价”等折扣猫腻。

因此,建议消费者在购物时,提前关注商品价格,与平时的价格进行对比,根据实际需要购买。此外,优惠券能不能叠加使用,是不是有使用条件,也要仔细了解。不要掉进商家优惠陷阱,盲目“剁手”、过度囤货,产生非理性消费行为。

此外,促销花样太多,很多消费者也感到“烦人”。对此,省消保委表示,套路和复杂的规则也在慢慢消磨大家对双十一购物节的兴趣,更多的消费者希望的是最直接的折扣、最明了的金额和最简单的购物乐趣。

### “定”“订”有区别 预付定金要谨慎

近年来,越来越多的平台与商家选择预付定金,定金翻倍折扣的方式吸引消费者。定金翻倍看似优惠,但消费者应了解“定金不退,订金可退”的区别,通常情况下“定金”支付后,如果消费者没有在规定时间内支付尾款,“定金”不予退还。

所以建议消费者在预付定金前仔细阅读规则,确认购买需求后再支付。及时支付尾款,避免因超期未付款而遭受经济损失。在支付尾款时也要留意支付的金额是否与支付定金时承诺的优惠一致。

### 仔细选择微商、代购 检查过商品后再确认收货

微信朋友圈、代购等“买买买”方式越来越兴盛,但目前监管制度与手段还不健全。另外对于一些小众、定制商品,商家会以先确认收货再制作发货为由要求消费者先“确认收货”,一旦出现交易纠纷,消费者权益很难得到保障。

对此,省消保委建议,消费者可以优先选择资质齐全、规模大、信誉度好的第三方购物平台上的自营店或品牌旗舰店,不要图一时方便轻信商家口头承诺。商品收到检查无误后才可“确认收货”,否则无法通过平台保障自身合法权益。

为了以防万一,大家要留存好相关的聊天记录、商家承诺内容、购物单据、订单信息等,便于产生纠纷时进行维权。一旦自身权益受到损害,及时向12315、消保委或其他相关部门投诉举报。

不少人已经开始期待双十一的购物热潮了。近日,记者发现,今年有不少老年人也参与到“买买买”的热潮中了,狂热程度不低于年轻人。这个现象,也让不少家有老人的子女头疼不已,“图便宜,总买一些奇怪的东西回来”……对于这种现象,有专家分析,部分老年人狂热网购的背后,可能存在多种心理需求,子女需要多加关注。

现代快报+/ZAKER南京记者 季雨 吕洁



视觉中国供图

# 银发族网购也疯狂

爱国“神器”遭吐槽;专家:儿女要关注老人心理需求

### 银发族“买买买”

银发族加入网购大军,早不是新鲜事。根据某网购平台公布的最新数据,仅在2017年第一季度,中国50岁以上人口网购价值实现78%的巨大增长。这个增幅超过了各年龄段人口平均网购价值的增长。

在南京,记者随机采访了数十位老人,其中有近六成老人都学会了网购。在采访中,老人们还表示自己有退休金,可以用来买自己喜欢的东西。

在采访中,记者碰到一位家住鼓楼区宁海路的朱阿姨。朱阿姨今年60岁,是时髦的老太太。朱阿姨告诉记者,这几年,她特别喜欢网上购物,手机上下载了多款网购软件。双十一到来之前,朱阿姨没有闲着,已经在购物车里添加了十多件商品。除了冬天要穿的衣服、棉鞋,还有扫把等生活物品,记者发现她还添置了礼服、耳环等“时髦货”。

“我在社区参加了走秀队,平时也需要打扮打扮,哈哈!”性格乐观的朱阿姨表示,自己购物车里添置的东西,基本都是买给自己或者老伴的。朱阿姨也笑称,老年人和年轻人的审美不一样,自己给女儿挑的东西,女儿往往不喜欢,有时候还会说她买得不好,所以自己一般不会给女儿网购东西。“我没事的时候就会在网上‘逛街’,现在经验越来越丰富,还学会了货比三家呢!”朱阿姨说,这两天,她还在慢慢往购物车里添置商品,到双十一那天,估计要下单好多商品,购买力一点不输年轻人。

### 老买“神器”儿女犯愁

日复一日的研究下,爸妈们的网购技巧日益纯熟。不过谈起老年人购物,儿女心中却是犯了愁。

曲女士是南京的一位白领,陪伴父母的时间很少。“那天我回家,发现我妈躺在沙发上,脖子上架着一个架子,架子上面夹着手机,而她正在用这个神器看电视剧。”曲女士妈妈表示,是小区里的姐妹教会自己网购的,而她在购物平台上,看这个“懒人支架”还蛮好用的,就买了。“哎哟,你还学会网购啦?!那要不要我打点钱给你,看到什么想买的,就自己买。”曲女士虽然觉得这个“懒人支架”有些鸡肋,但为了不打消妈妈的积极性,也就没多说什么。

谁知道在接下来的日子里,家中的这些神器越来越多。压蒜泥神器、通下水道神器、剥毛豆神器……这些神器买回来之后,通常只是用了一次,就压箱底了。久而久之,曲女士也忍不了了,多次向妈妈表示了对这些神器的嫌弃,还多次叮嘱妈妈不要乱花钱。

与曲女士有着相同经历的小伙伴还不在少数。覃先生的父亲肩颈和腿脚一直不太好,尤其到了冬天,经常会疼痛。“这段时间,我爸也不知道从哪儿学会了网购,买了好几套按摩器。”覃先生很苦恼,“要是好的按摩器也就罢了,关键一套按摩器就二十块钱不到,能有什么作用。”每次覃先生劝说父亲时,父亲总说:“反正便宜,又不是什么大钱。”被说急了,父亲还会发火,“我花我自己的钱,关你什么事?”

### 专家分析

### 网购背后是多种需求 子女应给予足够关注

“老人迷恋上网购,背后是老人的多种需求促成的。”南京师范大学社会发展学院教授花菊香分析,一方面,很多老人岁数大了,体力不如从前,相比去商场,他们更愿意尝试网上购物。另一方面,更是不少心理需求导致的。老人退休后,社会的主要角色由生产者变成了消费者。日常劳动聚焦到了家庭内部,特别在子女陪伴不够的情况下,他们更容易把大量时间放在添置物品上,有的甚至会不断“买买买”。

“有的老人在网购中会得到成就感和获得感。你会发现他们在购买中大多追求低投入高回报,还要炫技能。”通过买到物美价廉的东西,来证明自己并不落伍,获得后代对他们的认可。同时,在网购中他们也会结交一批新的伙伴,获得群体的归属感。

有的老人还存在一种补偿心理。随着网络普遍和生活日益变好,退休在家的老人,有了更多闲暇时间,他们愿意体验年轻时没有见过的新奇事物。

对此,花菊香也提醒,子女不应粗暴地否定或者阻止,应运用一些技巧来做好沟通。其中最重要的就是陪伴,与老人建立共同的话题,多培养一些兴趣爱好,从而减少对网购的迷恋。平日子女还要多与老人交流网购经验,让他们学会绿色消费,理性消费。花菊香还建议社区多开展一些活动帮助老人理性网购,防止被骗。