

2025/11/20

星期四

乙巳年十月初一

总9610期

今日8版

# 老年日报

中国百强畅销报刊

年长者的精神家园

北京、广州、哈尔滨、西安、南京、济南、郑州、石家庄同步印刷



中国邮政发行畅销报刊

国内统一连续出版物号:

CN23-0018

邮发代号:13-18

说不清经过 缺有效证据 容易告错人

## 网购被坑 老人维权有三大难

“双11”前夕,北京互联网法院法官刘更超接待了前来咨询立案的王老先生。王老先生网购大量玉石珠宝后发觉被骗,想起诉相关商家。在北京互联网法院,多数案件线上完成,但不少老人仍选择线下立案、咨询。

成立7年多来,北京互联网法院审理千余起涉老网络消费纠纷案件,数量逐年上升。涉老消费纠纷中,生活日用品和耐用品案件占比76.2%,食品药品、保健品案件约占17%,投资性消费案件约占6.8%。

老人网购踩坑,轻信是重要原因,维权面临诸多难

点。其一,讲不清事情经过。很多老人来到法院,难以清晰说明遭遇的问题,线上打官司的操作也让他们犯难,虽技术人员指导,仍有老人无法完成,法院便安排线下开庭并现场辅助。其二,拿不出有效证据。70多岁的陆老先生花5万多元在直播间买“名家”字画,商家伪造机构和材料,陆老先生起诉时只有几张截图,法院依职权调取直播录像才拿到关键证据。有些平台直播录像只保存6个月,录像没了案子就难办。其三,搞不清楚该告谁。老人分不清平台和商家,起诉时常搞错对象。70多岁的陈老

先生在直播间打赏4万多元等主播高价收购老物件,却只起诉直播平台,最终败诉。

为帮助老人维权,北京互联网法院提供线上线下服务,线上技术热线实时答疑,线下保留传统立案方式,为老人提供开庭场所和设备支持。法官办案时也更有耐心,让老人多说,从中获取有效信息。同时,加大调解力度,形成“直接联系平台协商、通过平台联系商家沟通”的路径,目前过半数起诉主体错误的老人案件通过调解解决。如毛春联法官为农村老人张老先生协调退款,张老先生误以为给短视频“投流”能赚钱,

充值上万元,毛法官确认情况后联系平台,最终平台退还大部分款项。

法官认为,老年人网购维权难是社会治理问题。企业要针对老人需求建立专项质量管控体系,标注适老功能与风险提示;平台应强化技术防护,开发老人专用界面、语音客服,设立购物“冷静期”;家庭和社区要发挥作用,子女帮助父母更新设备防护设置,社区建立“老年人数字加油站”;司法与监管部门也需探索更多保护机制,让老年人网络生活更安全、更有尊严。徐慧瑶

## 海南自贸港封关运作各项准备工作基本就绪

18日,距离海南自由贸易港全岛封关运作还剩一个月时间。中国海关总署当天举行的通报会消息,目前封关运作各项准备工作已基本就绪。

“封关运作所需的软硬件条件已准备就绪。”海口海关关长高瑞峰在会上指出,国际旅行卫生保健中心等4个海关封关保障项目已全部投入使用。10个“二线口岸”通过国家验收,监管设施设备具备启用条件。海关智慧监管平台已上线运行,功能完备、运行顺畅,满足封关运作海关监管需要。刘亮



## 长江运输忙

初冬时节,长江航道江苏省南京市建邺段,一艘艘货船满载生产、生活物资在江面往来穿梭,呈现一派繁忙景象。

东旭



## 外交部:日方必须给中国人民一个明确的交代

18日,外交部发言人毛宁主持例行记者会。有记者提问,近期,中方密集批驳日本首相高市早苗涉台错误言论,有评论认为中日关系正向近年来最低点滑落。发言人如何看待中日关系下一步走

向?

对此,毛宁表示,中日关系出现目前的局面,根源在于日本首相高市早苗公然发表涉台错误言论,粗暴干涉中国内政,严重违背一个中国原则和中日四个政治文件

的精神,破坏中日关系政治基础。中方维护核心利益、捍卫国际正义的立场没有丝毫改变。日方必须立即收回错误言论,深刻反省,改弦更张,给中国人民一个明确的交代。央视

## “在家下馆子”渐兴 私厨烹出餐桌新“味”

在社区团购、外卖配送常态化的当下,私厨成为多地生活服务的新增长点。

专业私厨连锁、家政公司、高端餐厅乃至独立厨师纷纷入局,各类线上预约平

台也应运而生,推动服务从北京、上海等一线城市向二三线城市延伸。智研咨询发布的相关报告显示,近两年厨师上门行业快速增长,AI菜单定制等技术也让服务更便捷。

这场私厨服务带来的不仅是家庭餐桌的便捷与温情,更让“在家下馆子”成为新风尚,也让人们对“家”的归属感、“味”的幸福感有了更具体的期待。王娇妮

## “中国雪乡”正式开园

17日,地处黑龙江省牡丹江市的“中国雪乡”景区正式开园。据了解,景区今冬将安排涵盖传统民俗、现代演艺、科技光影等多种形式的特色文旅活动30余场,为游客打造沉浸式冰雪体验。

为确保游客获得优质游玩体验,今冬旅游季,雪乡重点强化安全保障措施,景区巡防队将24小时分区巡逻,“小红帽志愿者”分散在景区入口、交通枢纽及活动点位周边,为游客提供路线咨询等服务。同时,在景区换乘站、主要住宿点及核心活动区等地设置“志愿爬犁”,为游客免费拉运行李。在游客聚集区设置“暖心驿站”,提供免费姜茶、热水及充电服务,让游客感受到冬日的温暖。谢剑飞

老年日报 维权热线  
13796087938  
13936697319

今日微推荐  
扫码更精彩



老年日报  
微信

维生素C你补对了吗?



老年日报  
健康

这些“养生王者”  
降压护眼还暖胃