

线上线下同款不同价

# 老年人线下消费吃了哑巴亏?



如今,随着数字经济的快速发展及各类直播、团购平台层出不穷,多数商家都推出了线上优惠套餐或代金券,吸引、让利消费者。对玩不转智能手机、不会在各平台比价的老年人来说,很多时候都吃了哑巴亏。

我市老年人线下消费是否也面临相似窘境?社会各界应如何推动解决该问题?连日来,记者进行了走访。

## ■老年人线下消费吃了不少哑巴亏

近日,洛龙区73岁的孙铭苗在望春门街一饭店预订了4人餐。

“闺女和外孙从外地回来过暑假,我带他们出去吃顿好的。”孙铭苗说,这本来是一件高兴事,没想到最后在付钱时却遇到了“不痛快”。

“不痛快”从何而来?原来,孙铭苗在用餐结束准备付钱时,账单显示共计472元,其女儿在该饭店抖音账号上搜索发现,几乎同样的菜品,团购价仅为238元。孙铭苗找到饭店相关负责人,希望按团购价结算基本菜品,多出的菜品另外单算,遭到拒绝。“吃了不会玩手机的哑巴亏!”孙铭苗闷闷不乐,觉得饭店推出的折扣活动对老年人“太不友好”。

西工区的刘茜近来工作繁忙,将5岁的女儿放在了父母家。有一次,女儿央求姥姥、姥爷带她去儿童游乐场玩,该游乐场面积较大、各类设施较为齐全且能为顾客提供餐食,因此,无论大人、孩子,凡进场都须购买门票。

刘茜说,平日里,她经常带女儿去那个游乐场玩,每次都会提前在美团上团购“一大一小”的门票套票,68元就能玩一下午,而父母因不会使用团购,花了近200元。

一个月全市发生电动车火灾59起 近八成因电池故障引发

# 骑手网购“超标”电池存隐患

7月31日,北京市消防救援局通报全市7月份电动自行车火灾情况。7月以来,全市共发生电动自行车火灾59起,其中电池故障引发的火灾46起,火灾均发生在室外,未造成人员伤亡。外卖、快递等行业从业人员使用超标电池和非法改装情况较为突出。

## ■电池故障致46起火灾

从起火地区看,朝阳区14起,海淀区12起,丰台区9起,昌平区6起,西城区、房山区、通州区各4起,东城区3起,密云区、开发区、大兴区各1起。

从起火状态看,停放未充电起火25起,行驶中起火18起,充电中起火16起;日间起火24起,夜间起火35起。

从起火原因看,电池故障46起,车

## ■扫码点餐为部分老年人 增设“消费门槛”

如今,越来越多餐饮店推广使用小程序点单,也给部分外出就餐却玩不转智能手机的老年人增设了一道“消费门槛”。

“我和老伴儿用的都是老年机,偶尔在外面吃饭还是习惯用现金。”近日,涧西区75岁的孟国强和老伴儿在外出吃饭庆祝金婚时,就遇到了“消费门槛”——顾客需要扫码点餐,把当日菜肴拍照发微信朋友圈还能免费获赠一道小食,“我们老了,跟不上时代了,没想到出来吃个饭的难度越来越大”。

与孟国强有相似经历的老年人不在少数。在采访中,记者询问了10名65岁至85岁的老年人发现,因不会在直播间抢券或使用团购的老年人占绝大多数,且老年人的年龄越大,对此类消费方式越陌生和排斥。不少老年人提到,他们都吃过“线下消费同样产品却付出比年轻人更高价格”的亏,因此,这些老年人为了“不吃亏”“少吃亏”,不约而同地选择“能不去就不去,实在要去就让儿女陪同”。

## ■线上线下同款不同价 商家应明确告知消费者

“线下89元的比萨,今天开价59元两个”“线下238元的双人餐,今天拍下只要99元”……打开抖音,这样的商家促销活动层出不穷。对年轻人来说,“薅”商家的“羊毛”似乎已成为一种便捷、实惠的生活方式,而对那些本就被隔在“数字鸿沟”之外的老年人来说,线上线下同款不同价的消费现象,让老年人钱包“受损”的同时,势必也会伤了他们的心。

对此,河南大进律师事务所律师李浩表示,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第十条之规定,消费者享有知情权及公平交易权。这种线上线下同款不同价的消费现象,在一定程度上可能侵犯了消费者的知情权和公平交易权。

从知情权的角度来看,如果商家没有通过显著、有效的方式告知老年人线上线下存在价格差异,导致老年人在不知情的情况下以较高价格购买了商品或服务,那么就侵犯了他们的知情权。

从公平交易权的角度分析,老年人因信息不对称、无法享受到与年轻人同

等优惠的价格而被迫支付更高的费用,这可能违背了公平交易的原则。

当然,要确定是否构成明确的违法,还需要综合考虑商家是否有合理的成本差异、市场策略等因素,以及相关法律法规的具体规定和执法部门的判断,但无论如何,商家应当尽力保障所有消费者,包括老年人,能够在公平、透明的环境中消费。

## ■线上推广成趋势 社会各界应助力老年人积极应对

“商家在线上推广促销是大势所趋。”我市一综合性团购平台的业内人士称,对商家来说,年轻人是较大的消费群体,在年轻人中也更容易产生交互性传播,加之互联网用户群体不断增多,商家在网络平台上推出优惠、秒杀活动,不仅能扩大传播面、增加客源,还可以省下一部分广告费用。

为何越来越多的商家要求顾客扫码点餐,该业内人士解释,使用小程序点餐能节约人工成本,提高点餐效率;同时,可以通过此方式,将零散消费者集中为自己的微信公众号粉丝等,提升自身的私域流量,商家通过后台可以看到哪些菜品热销,以便及时调整菜单和运营策略。

在河南科技大学教授席升阳看来,线上线下价格差异,是实体经济与数字经济发展的现实反映,也是渠道与平台、网络与店铺竞争加剧的结果,可以看成社会发展中不可逆的趋势。

既然线上优惠已成趋势,我们该如何助力老年人积极应对呢?席升阳认为,首先,相关部门应该加强监管,督促商家增强为老年消费者介绍店内优惠活动的服务意识,保证老年消费者的合法权益不受侵害;其次,随着“银发经济”的不断发展壮大,通过媒体宣传等手段,应有更多商家看到老年消费群体的市场潜力,商家可考虑为老年人推出“银发套餐”等专属优惠活动;最后,生活在互联网时代,老年人也应突破畏惧心理,积极触网,社区可常态化举办智能手机培训活动,帮助更多老年人提升技能,或能打开新世界的大门。

(来源:洛阳晚报)



## @微语录

@人民日报:有的人认为只有不断表达才能促进沟通,其实,好的沟通不只有单向倾诉,还有用心倾听。想要和别人有效地沟通,就要懂得并善于倾听他人的意见。

看过一句话,“倾听时的沉默,比千言万语更能打动人心。”真正的倾听,不仅仅是用耳朵来听诉说者的言辞,还需要倾听者全身心地去感受对方在讲述中所表达的情感。

善于倾听的人,会适时给出认可的回应,会和对方保持同频与共情。认真对待别人诉说的事情,懂得听对方说,是有效沟通的诀窍,也是生活的智慧。

@新华网:人活一世,本身就不是一件轻松的事。如果对人对事太过用力,时常患得患失,让自己处于一个紧绷的状态,于身心并无益处。

有张有弛,有松有紧,心理上保持一个平衡的状态才是上策,也是为人处世的良方。

@蒋真真:眼界阅历和知识量在你之上,格局和信息密度大于你的人,愿意俯下身来和你交流,鼓励你,引导你,这便是温柔。无论是伴侣还是朋友,遇到皆是三生有幸。(来源:本报综合)

## @微趣图



好多蚊啊! 没事,我定了VIP餐厅。(来源:学习强国)

## @微笑话

@得得:脚上扎了个钉子,去小诊所处理。小护士眯着眼睛帮我处理伤口,下手有点重。委屈的求她:您能不能认真点?小护士无奈地说:大哥,我不是故意眯着眼,你这脚太辣眼……

@李云龙:近两年,我热衷于锻炼身体,每天到公园跑个5公里。我自认为达到了业余里的中上级别。

昨天正跑的时候,我旁边来了个小伙子。一看身材,他就是练过的。小伙子跑得挺快,激发了我的拼搏欲望。我一路咬紧牙关紧跟,整个5公里我都没掉队。冲刺的时候,我是极度酸爽。一看手表,达到了四分多一点儿的配速。当然,这速度我感觉跑得很辛苦。我心里越发得意起来,搭讪道:“哥们儿,你是专门在练5公里吗?”小伙子回答:“没有,我先热热身,一会儿我要练习歇跑。”合着他管这么剧烈的5公里跑叫热身。(来源:本报综合)

