

老年人数字消费权益的法律保障

孙一禾

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2026年3月19日; 录用日期: 2026年5月17日; 发布日期: 2026年5月27日

摘要

在银发经济与科技迅速发展的背景下, 我国老年人数字消费规模不断扩大, 但受老年人数字素养不足、平台责任缺失、监管体系不健全等因素影响, 老年群体在数字消费中面对虚假宣传、价格欺诈、预付式消费风险等问题时, 权益受损现象频发。需立足银发经济发展背景, 系统分析老年人数字消费的发展现状与权益受损表现, 梳理现行法律保障体系及其在司法实践中面临的困境。在此基础上, 应从立法、执法、司法、守法四个维度提出法律完善路径, 旨在构建系统化的老年人数字消费权益的法律保障体系, 助力银发经济高质量发展。

关键词

老年人, 数字消费, 银发经济, 权益保障, 法律完善路径

Legal Protection of the Digital Consumption Rights and Interests of the Elderly

Yihe Sun

Law School, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: March 19, 2026; accepted: May 17, 2026; published: May 27, 2026

Abstract

With the rapid advancement of the silver economy and digital technology, digital consumption among the elderly in China has continued to expand. However, influenced by factors such as the insufficient digital literacy of the elderly, the lack of platform accountability, and the inadequacy of the regulatory framework, frequent infringements of the rights of the elderly occur in digital consumption when they are confronted with issues including false advertising, price fraud, and risks associated with prepaid consumption. It is necessary to systematically analyze the current state of digital consumption among the elderly and the manifestations of such rights infringements, and to examine

文章引用: 孙一禾. 老年人数字消费权益的法律保障[J]. 老龄化研究, 2026, 13(5): 362-368.

DOI: 10.12677/ar.2026.135263

the existing legal protection framework and the challenges it faces in judicial practice. On this basis, pathways for legal improvement should be proposed from the four dimensions of legislation, enforcement, adjudication, and compliance, with the aim of establishing a systematic legal protection system for the digital consumption rights of the elderly and promoting the high-quality development of the silver economy.

Keywords

The Elderly, Digital Consumption, Silver Economy, Rights Protection, Legal Improvement Path

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在社会经济与科技发展推动下，数字消费快速普及，加之我国人口老龄化程度的持续加深，银发经济呈现规模化、多元化、数字化发展态势。伴随互联网应用适老化改造的深入推进，老年人逐步跨越“数字鸿沟”，广泛参与线上购物、养老服务预约、健康产品选购等数字消费。但与此同时，受老年人认知与数字操作能力偏弱、风险识别不足，以及部分平台违规经营、监管体系不健全、维权渠道不畅等因素影响，老年人在数字消费中遭遇虚假宣传、价格欺诈、预付式消费跑路等侵权问题更为突出，这既侵害了老年群体合法权益，也制约了银发经济健康可持续发展。为此，本文立足银发经济发展背景，突破单一法律研究视角，结合老年人数字消费现实困境，探索多元化实践路径，旨在健全老年人数字消费权益保障体系、助力银发经济高质量发展。

2. 老年人数字消费的发展现状与权益受损表现

2.1. 老年人数字消费的发展现状

我国人口老龄化进程不断加快，截至 2025 年底，60 岁及以上老年人口已达 3.23 亿，占总人口比重达 23.0% [1]，人口老龄化已成为我国社会发展的重要特征。在此背景下，银发经济迎来快速发展，涵盖老年用品、养老服务、健康医疗、消费娱乐等多个领域，而数字消费作为银发经济的重要组成部分，凭借便捷性、多样性的优势，逐渐成为老年群体消费的主要形式之一。

近年来，国家高度重视银发经济与数字消费的融合发展，先后出台《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》[2]《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》[3]等政策文件，推动互联网应用适老化改造，扩大适老化智能终端产品供给，拓宽老年人数字消费供给渠道，引导电商平台、大型商超举办老年主题购物节，设立银发消费专区，为老年人数字消费提供了政策支持与保障。工信部推动首批 115 个公共服务类网站和 43 个手机 APP 完成适老化及无障碍改造[4]，优化界面交互、语音辅助等功能，切实改善了老年用户的数字消费体验。

而从老年人数字消费的实践来看，其消费场景涵盖线上购物、健康咨询、养老服务预约等多个领域。与此同时，老年人数字消费也呈现出明显的特殊性，使得老年人数字消费权益受损事件频发。一是消费决策易受情感因素影响，对“虚假人设”“专家推荐”等营销方式的辨别能力较弱；二是数字操作能力不足，对线上支付、订单查询、维权投诉等操作不熟悉，依赖子女或他人协助；三是辨识网络风险的能力不足[5]，对数字消费中的欺诈行为、虚假宣传识别能力不足，易陷入消费陷阱[6]。

2.2. 老年人数字消费权益受损的主要表现

老年人数字消费权益受损主要表现为以下四种情形。

一是虚假宣传与违规营销问题频发，直接侵害了老年人的公平交易权[7]。2025年上半年全国消协组织受理投诉情况的分析显示，老年消费陷阱频现成为投诉热点，其中直播虚假宣传、网络诱导消费占比突出[8]。部分平台及经营者利用老年人风险辨别能力弱的特点，通过微信群、短视频等线上渠道对老年用品、健康养生类产品的功效进行夸大宣传，误导老年人作出错误的消费决策；二是价格欺诈与不合理收费问题突出，严重侵害了老年人的财产权益。老年数字消费领域的价格乱象多有显现，部分商家针对老年群体实施价格歧视，还有大量商家以“免费体验”“低价试用”为引流手段，诱导老年人参与消费后再变相收取高额费用[9]；三是预付式消费风险居高不下。在养老服务、健康理疗等老年人数字消费高频领域，部分经营者以“充值享优惠”等福利为诱饵，诱导老年人进行大额充值消费，后续却普遍出现商家跑路、无故拒绝退费等问题，侵害了老年人的财产权益¹；四是平台主体责任缺位，老年群体消费维权渠道仍不便捷。部分数字消费平台未严格履行监管主体责任，对平台内经营者的违规行为排查、处置不力，未能及时制止各类损害老年消费者权益的行为，最终导致老年人受损的权益无法得到及时救济。据青海省消协联合15省市开展的私域直播消费调查显示，15.41%的消费者反映“退换货难”，9.34%反映“记录难查”，5.38%的消费者在权益受损后选择“自认倒霉”。该调查报告明确指出，“压实平台主体责任，强化审核与保障机制”是核心建议，平台应开通针对私域直播交易的“银发通道”便捷投诉入口，提供适老维权方式[10]。

3. 老年人数字消费权益法律保障的法律基础与司法实践困境

3.1. 老年人数字消费权益法律保障的法律基础

目前，我国已形成以宪法为统领，以老年人权益保障法为综合性法律，以现行各法律部门中的相关法律为基干，并以相关的国务院行政法规、地方性法规、规章等为补充的多层次老年人数字消费权益保障法律制度体系[11]。

3.1.1. 核心法律的直接适用

《中华人民共和国消费者权益保护法》作为消费权益保障的基础法，其规定的知情权、公平交易权、求偿权、安全保障权等核心权利，明确了商家不得实施虚假宣传、价格欺诈、强制交易等行为，平台需履行相应的安全保障义务，可直接适用于老年人数字消费场景；《中华人民共和国民法典》中关于格式条款效力、违约责任等的规定，也为解决老年人数字消费中的合同纠纷、平台侵权问题提供了民事法律依据；《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》则从规制商业宣传、维护市场秩序角度，禁止针对老年人的虚假广告、不正当竞争行为，明确了违规营销的法律责任。

3.1.2. 专项法规的配套支撑

《中华人民共和国老年人权益保障法》作为老年群体权益保护的专门法，其关于老年人消费权益保护的原则性规定，为数字消费场景下的权益保障提供了立法导向；工信部出台的《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》等行政规范性文件，作为行政监管依据，明确了平台适老化改造的法定义务，其核心标准被《中华人民共和国无障碍环境建设法》吸纳，构成数字消费权益保障的重要配套制度；《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国电子商务法》则针对数字消费中的价格乱象、电商平台责任作

¹四川省成都市青羊区人民法院(2025)川0105民初21003号民事判决书。
<https://www.pkulaw.com/pfnl/c7ed112b8012f816791bafd95fabb5903d070111c183f266bdfb.html?key-word=%282025%29%E5%B7%9D0105%E6%B0%91%E5%88%9D21003%E5%8F%B7&way=listView#anchor-documentno>, 2025-10-27.

出具体规定，细化了法律适用标准。

3.1.3. 司法实践的指导补充

最高人民法院发布的老年人权益保护典型案例、关于网络消费纠纷的司法解释，明确了虚假宣传的认定标准、平台的连带责任、预付式消费的退费规则等实践问题，为各级法院审理老年人数字消费纠纷提供了裁判指引，填补了法律条文在具体场景适用中的空白。

3.2. 老年人数字消费权益保障的司法实践困境

尽管现有法律体系为老年人数字消费权益保障提供了基础依据，但结合银发经济的数字化、多元化特征，以及老年人数字消费的特殊场景，当前的司法实践仍存在诸多困境，具体体现在以下方面。

3.2.1. 专门性法律规范的缺失

当下虽有《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国老年人权益保障法》等法律法规，但尚无针对老年人数字消费权益保障的专门立法或司法解释，因而当下立法不能充分考虑老年人数字素养偏低、风险识别能力弱、维权能力不足的群体特征，以及直播带货、智能养老服务、线上预付消费等新型数字消费场景的特殊性。

3.2.2. 预付式消费的法律规制缺位

针对老年人数字消费高频领域的预付式消费，现有法律尚未建立专门的预付资金监管制度，仅在《《中华人民共和国老年人权益保障法》消费者权益保护法》中作出原则性的退费规定，缺乏具体的法律要求，导致商家跑路、资金无法追回的问题频发；同时，预付式消费合同多为商家提供的格式条款，而老年人因缺乏合同审查能力，难以识别格式条款的无效情形，易在此过程中受到权益侵害。

3.2.3. 老年人维权的实现难度大

从诉讼程序来看，老年人数字消费纠纷多为小额纠纷，但现有民事诉讼程序未针对老年群体设置特别的维权渠道，线上诉讼操作流程的复杂性与老年人的数字操作能力不匹配；从举证责任来看，数字消费的证据多为电子数据，具有易篡改、难留存的特点，其司法认定面临技术与程序双重障碍。数字消费纠纷中的关键证据多为经营者单方控制的电子数据，实践中经营者常拒绝提供。而直播等新兴场景下的证据更是具有高度隐蔽性，不法分子利用 AI 换脸、语音合成等技术实施诈骗后往往立即销毁证据链接，受害人难以固定证据[12]。与此同时，各地法院对微信聊天记录、录屏截图等电子证据的采信标准存在差异，在举证责任分配方面，虽有法院在判例中尝试将举证责任转移至经营者，确立了“综合全案证据，合理分配举证责任”的裁判思路[13]，但这一思路尚未在司法解释层面固定，各地法院适用标准不一。在此情况下，老年人因缺乏证据收集、固定能力，在案件中举证困难，维权成功率低，且身体机能下降的老年人往往无法在诉讼中长时间周旋，老年人往往需要在材料收集过程中大量耗费精力，这对其精神和身体会带来双重压力[14]；此外，在老年人法律援助工作方面，权益保障制度配套问题也需要得到重视，当下针对老年人的法律援助体系不完善，缺乏专门处理数字消费纠纷的法律援助机构，老年群体的维权成本高、效率低。

3.2.4. 现有监管措施的预防性不足、惩罚效果有限

老年人网络消费的监管，涉及商业宣传、网络交易、算法等多个环节，但现有监管措施未能对老年人形成特别保护，且以事后监管为主[15]。一方面，责令整改等措施具有被动性，通常在消费者已遭侵害后才启动，主动监管与风险预防能力亟待提升；另一方面，事后监管以常规处罚为主，但无法弥补老年人的经济及精神损失。仅靠事后处罚，不仅威慑力有限，还导致实践中此类侵权行为有增无减[16]。

4. 老年人数字消费权益保障的法律完善路径

在银发经济的背景下，立足法律视角，可从立法、执法、司法、守法四个维度构建系统化的法律保障体系，实现法律规制与银发经济发展的有机结合，强化对老年人数字消费权益的法律保护。

4.1. 完善专项立法与司法解释

在立法方面，需科学立法，对老年人数字消费权益的法律保护可从以下三方面开展。

一是推进《中华人民共和国老年人权益保障法》的修订，增设“数字消费权益保护”专章，该章应确立老年人数字消费权益保障的基本原则，包括知情权、自主选择权、公平交易权、安全权、求偿权等核心权利的保障机制。同时，应明确平台与商家的特殊义务。一方面，平台经营者应当建立健全老年人数字消费权益保护制度，包括对平台内经营者资质的核验登记以及交易记录的长期保存等义务，另一方面，商家在利用数字化渠道向老年人提供商品或服务时，不得利用老年人的认知特点和操作困难实施欺诈、误导或不当诱导。此外，应明确政府的监管责任等其他内容，确立老年人数字消费权益保障的基本原则和具体规则；二是推动最高人民法院出台专门的老年人数字消费纠纷司法解释，针对直播带货、预付式消费等场景，明确虚假宣传、格式条款效力、电子数据证据认定等具体裁判标准，细化针对老年人的举证责任倒置规则，解决老年人维权难度大的问题。具体而言，司法解释可重点明确以下三点。第一，经营者针对老年人开展的直播带货、短视频营销等行为，其所宣传的商品功效、服务承诺等应视为合同内容，经营者不得以“仅供展示”“不构成承诺”等格式条款免除责任。第二，在老年人数字消费纠纷中，经营者对交易过程、合同条款等承担举证责任，老年人仅需提供初步证据证明消费关系及权益受损事实。第三，明确平台经营者应当提供其控制范围内的交易数据、后台记录等电子数据证据，无正当理由拒不提供的，人民法院可以直接认定老年人主张的相关事实成立；三是完善行政规范性文件的配套制定，由工信部、民政等部门联合出台监管规范，明确平台适老化改造的具体标准、老年高频消费产品的审核规范、预付资金监管的具体措施，为行政执法提供明确依据。

4.2. 强化行政执法与法律惩戒

在执法方面，需严格执法，强化行政执法与法律惩戒，规范市场经营秩序。

首先，可以开展针对老年人数字消费的专项行政执法行动。市场监管部门定期对老年人高频消费的线上平台、商家开展排查，重点查处虚假宣传、价格欺诈、格式条款等行为，对违法商家依法作出罚款、责令停业、吊销营业执照等行政处罚；对于情节严重、侵害众多老年人合法权益的行为，由检察机关提起民事公益诉讼，追究其民事责任，实现个体维权与公益保护的结合。

其次，可以设立独立、统一的老年人权益保障监督和执法部门。如老年人的养老保险不再分散地由劳动保障、工会、保险等多个部门，而是需要由劳动保障部门直接执行^[14]，这有利于提高解决老年人数字消费侵权问题的效率及保障力度。

最后，可以建立侵害老年人数字消费权益的失信惩戒机制，依据《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》^[17]，将商家和平台的违规行为纳入全国信用信息共享平台，实施信用惩戒，限制其市场准入、融资信贷、招投标等经营活动。

4.3. 优化司法与维权程序

在司法方面，对老年人数字消费权益的法律保护则可从以下三方面开展。

第一，可以构建老年人数字消费纠纷便捷诉讼机制。基层法院可设立老年消费纠纷专门法庭或速裁庭，简化司法程序，推行线上诉讼的适老化改造。同时，也可推动在线调解、诉前调解与诉讼程序的衔

接,建立多元化纠纷解决机制,降低老年人的诉讼成本。具体而言,首先可建立“要素式”审判模式,将老年人数字消费纠纷的审理要点归纳为“消费主体是否为老年人”“消费方式是否为数字渠道”“经营者是否存在虚假宣传等违规行为”“老年人损失金额”等要素,当事人填写要素表后,法院仅对争议要素进行审理,大幅缩短审理周期。其次,可设立小额消费纠纷快速处理通道,对标的额在一万元以下的老年人数字消费纠纷,实行立案“一次告知”、送达“电子优先”、庭审“一次开庭”、裁判“当庭宣判”的简化程序,审限压缩至30日内。最后,可推行线上诉讼的适老化改造,法院在线诉讼平台应提供大字、高对比度、语音辅助、一键求助等功能,并设立老年人诉讼服务专线,提供线上诉讼操作指导;第二,可以完善电子数据证据的司法认定规则,明确电商平台、支付机构的证据提供义务,当老年人主张维权时,若相关平台机构拒不提供的,需承担举证不利的法律后果;第三,可以健全老年人数字消费维权的法律援助与司法救助体系。将老年人数字消费纠纷纳入法律援助重点范围,设立专门的老年消费维权法律援助工作站,为老年人提供免费的法律咨询、律师代理、文书撰写等服务;对经济困难的老年消费者,可依法减免诉讼费用,提供司法救助,解决老年人“不敢诉、不会诉”的问题。

4.4. 加强普法教育与法律宣传

在普法、守法方面,一方面可以对老年群体开展普法教育,提升老年群体的法律素养,降低其数字消费受骗的概率,另一方面可以加强对平台和商家的法律宣传,引导其诚信经营、自觉守法。

4.4.1. 提高老年人的法律意识

首先可以开展老年人数字消费权益保护的专项普法活动,通过线下讲座、短视频、图文手册等形式,向老年人普及《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国老年人权益保障法》等相关法律知识,重点讲解数字消费中的常见陷阱、维权途径、证据收集方法,提升老年人的法律意识和风险防范能力。

同时可以推动普法教育与数字技能培训相结合,在老年人数字技能培训中融入法律内容,结合《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》等相关规定,指导老年人在数字消费中识别违法违规行为,学会运用法律武器维护自身权益。

4.4.2. 推动平台与商家自觉守法

加强对平台和商家的法治教育与合规指导,定期组织平台和商家的法律培训,依据《中华人民共和国电子商务法》等法律法规,明确平台与商家在老年人数字消费中的法律义务和责任,引导平台和商家诚信经营、合规经营,推动形成尊法守法的市场经营氛围。

5. 结语

在数字消费深度嵌入老年人生活的时代背景下,保障老年人数字消费权益既是应对人口老龄化的重要举措,也是推动银发经济高质量发展的内在要求。本文从法律视角出发,系统梳理了老年人数字消费的现状、权益受损表现、现行法律基础及司法实践困境,并提出了涵盖立法、执法、司法、守法四个维度的系统性完善路径。未来,需进一步推动专项立法落地、强化执法协同、优化司法保障、深化普法教育。唯有通过法治的刚性约束与社会的柔性引导相结合,方能切实提升老年群体的数字消费安全感和法治获得感,为银发经济持续健康发展提供坚实法治保障。

参考文献

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国 2025 年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202602/t20260228_1962662.html, 2026-02-28.

-
- [2] 国务院办公厅. 关于发展银发经济增进老年人福祉的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/202401/content_6926087.htm, 2026-01-15.
- [3] 工业和信息化部. 互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案[EB/OL]. https://www.miit.gov.cn/jgsj/xgj/wjfb/art/2020/art_18a8b1029f724afe8b31264fcd0f4106.html, 2020-12-24.
- [4] 工业和信息化部. 关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人使用智能化产品和服务的通知[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-02/10/content_5586574.htm, 2021-02-10.
- [5] 靳永爱, 胡文波, 冯阳. 数字时代的互联网使用与中老年人生活——中国老年群体数字鸿沟与数字融入调查主要数据结果分析[J]. 人口研究, 2024, 48(1): 40-55.
- [6] 最高人民法院. 人民法院老年人权益保护第三批典型案例[EB/OL]. <https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/398342.html>, 2023-04-27.
- [7] 吴妍纯, 沈一航. 银发经济背景下老年人数字权益的现实困境及解决对策[J]. 环渤海经济瞭望, 2023(10): 138-140.
- [8] 中国消费者协会. 2025年上半年全国消协组织受理投诉情况分析[R/OL]. https://www.cqn.com.cn/ms/content/2025-08/07/content_9117873.htm, 2025-08-07.
- [9] 人民网. 退休阿姨沉迷“老霸总”短剧充值何以盯上银发族? [N/OL]. <http://society.people.com.cn/n1/2024/1202/c1008-40373268.html>, 2024-12-02.
- [10] 青海省消费者协会, 中国消费者杂志社. 聚焦涉老乱象 守护银龄消费——省消协联合中国消费者杂志社开展私域直播调查体察[EB/OL]. https://scjgj.qinghai.gov.cn/Article/FormDetailsSJJ?Article_ID=964C152C-7F10-48B1-98D5-05501D28C5FD, 2025-10-31.
- [11] 李连宁. 完善老年人权益保障立法的当务之急[J]. 人民论坛, 2020(33): 6-8.
- [12] 中华人民共和国民政部官网. 筑牢新型涉老侵权治理与权益保护防线[N]. <https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c1662004999980007393/content.html>, 2025-10-30.
- [13] 新京报. 未签合同办卡充值想退款, 法院: 可综合全案证据, 分配举证责任[EB/OL]. <http://www.bjnews.com.cn/detail/1773730763168892.html>, 2026-03-17.
- [14] 茹丽静. 老年人权益法律保障的若干问题及对策探讨[J]. 理论观察, 2021(9): 121-123.
- [15] 刘芮. 数字时代老年人网络消费保护的困境及其破解[J]. 学术研究, 2025(11): 87-93.
- [16] 国家市场监督管理总局. 整治保健品虚假宣传 市场监管总局公布 6 起典型案例[EB/OL]. https://www.samr.gov.cn/xw/mtjj/art/2025/art_2cac07971e344693b33215e612e7ba9c.html, 2025-07-23.
- [17] 民政部, 国家发展改革委, 公安部, 等. 关于加强养老机构预收费监管的指导意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/gongbao/2024/issue_11386/202406/content_6955752.html, 2024-06-10.