



一些景区仅线上售票老年人不会用 售票页面太复杂老年人摸不到头脑

“在线预约”让一些老年人犯了难



□ 本报记者 陈磊
□ 本报见习记者 丁一

景区售票处前的空地上竖立着一块一米多高的购票二维码板，喇叭里循环提示游客线上购票，一名老年人因没有提前线上购票只能无奈离开……

这是四川人梁语(化名)近日去陕西一景区游玩时看到的场景。她告诉《法治日报》记者，自己比较喜欢旅游，发现现在一些景点仅实行在线售票或主要实行在线售票，旅游旺季和节假日，经常线上就把票卖完了，这对部分不会使用在线售票系统买票、抢票的老年人很不友好。

近年来，许多热门景区纷纷实行线上预约售票，游客通过公众号、小程序、平台等线上渠道即可完成购票、支付、预约，极大地方便了群众旅游、出行。而老年人是否会使用线上预约售票功能，他们在使用线上预约售票功能时存在哪些困难等，成为社会需要关注和解决的问题。

在线售票成主渠道

今年8月中旬，梁语前往陕西旅游，在参观某著名景点时遇到一名同样来自四川的老年人向她求助——该景点通过公众号、小程序等在线途径售票，这名老年人搞不清楚该怎么操作。

梁语使用该老年人的手机关注景点的公众号，预约门票时发现当天的票已售罄。老年人离开时抱怨道：“这售票机制也太不合理了。”梁语不是第一次遇到这样的事。她在旅游途中发现，不少景点普遍实行在线售票，或者关注景点公众号，或者在景区入口处扫码使用小程序，不少老年人因不熟悉操作被挡在景区门外。

“有的景区关注公众号或下载App后，还要找半天才能找到购票入口，进入后又得输入身份信息，买票后还得找到二维码，有时我们年轻人都感到麻烦复杂，更何况老年人呢？”她说。

北京朝阳居民李莉(化名)的父母今年都70多岁，属于没有触网的老年人，父亲用的是老人机，只能打电话、发信息，母亲则不用手机。父母如果去旅游，她就需要陪着一起扫码预约。

“如果不我陪着，我父母就完全不会，根本没法买票或出示电子票。”很多景区全面实行线上预约售票，这让李莉感到很无奈，如果自己没有时间，父母就难以出去旅游。

记者近日调查发现，一些景区仅提供线上预约售票渠道，对老年人很不友好，还有的景区虽然开放线下售票窗口，但提供的门票数量较为有限，老年人现场购票却被告知无票的情况较为常见。

例如，在重庆某景区，记者看到该景区全面实行线上预约售票，游客可通过网络或景区小程序购票；景区不提供线下人工窗口售票服务。

记者在山西省某热门景区的官方售票小程序上看到，景区内另有一处登临景点，游客需要预约登临门票，未预约则不支持登临。据参观过该景区的游客介绍，线上预约是主要渠道，线下仅有少量当日票，很难买到。

技术门槛拦住老人

今年65岁的王先生家住山东某县。今年7月的一天，王先生到浙江省某市一个热门景区游玩。到达景区内一售票处后，他看到服务窗口上方贴着一张醒目的告示，写着“推荐线上购票，快捷便利”。旁边的工作人员正忙着引导游客扫码购票。

王先生拿出手机扫码之后，手机屏幕上显示了景区的官方售票页面，可那些密密麻麻的小字和层层叠叠的选项，让他完全摸不着头脑。

“选日期、选票种、实名认证……咋这么多步骤？”成人票、优待票、联票，还有一堆他看不懂套餐选项，把王先生困在了原地。在身后其他游客不断催促下，王先生越发起急，一不小心按到了返回键，之前的操作全部清零。他只好从队伍中退出来，在一旁等着求助景区工作人员。

对于年近60岁、家住北京市朝阳区的赵女士来说，则是面临在线换票不容易的问题。

赵女士持有残疾证，以前到一些景区旅游时，可以直接在检票口验证进入。去年国庆节期间，她和朋友一起到河北某景区游玩，按照以往经验直接在景区入口处随着人流排队进入。等她慢慢排到入口处时，景区工作人员说，她的证

件需要换票才能进入。

工作人员还告诉赵女士，她可以扫码进入景区票务小程序换免费票，也可以在人工窗口换免费票。

赵女士眼睛已经老花，看手机屏幕很费劲儿。无奈之下，她只好到人工窗口排队，但人工窗口很少，还都排着长队。

等她进入景区时，已经是半个多小时以后了，旅游的好心情也受到了影响。

广东广和律师事务所律师高级合伙人尹玉认为，根据旅游法等相关规定，老年人在旅游活动中应享有合法权益，景区有义务为其提供便利服务，而保留一定的人工窗口和线下购票方式正是实现这一权益的具体体现。不少景区全面实行线上预约售票或者干脆不开设人工窗口，在一定程度上并不契合法律精神，违背了国家相关政策。

在北京第二外国语学院副教授、北京市法学会旅游法学研究会秘书长王惠静看来，一些景区的做法实质上是将技术门槛转嫁给老年人，忽视了他们在数字技能、设备使用上的弱势，违背了“技术服务于人”的本质。

王惠静认为，这些景区的做法同时也暴露了公共服务的普惠性短板。景区作为公共服务场景，理应兼顾不同群体需求。这种现象的存在，反映部分场所对适老化的重视仍停留在表面，与我国社会老龄化进程不相适应，也制约旅游市场的全面发展。

强化景区适老服务

受访专家介绍，我国相关规定明确，景区应提供适老化服务。例如，根据旅游法规定，残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。今年5月，民政部、文化和旅游部等19部门联合印发《关于支持老年人社会参与 推动实现老有所为的指导意见》，提出要提升旅游服务设施适老化水平。

那么，为何一些景区在售票环节忽视了老年人群体？

尹玉分析，在景区管理方看来，全面推行

线上预约售票，可以最大程度降低运营成本、提升管理效率。政策执行与监管机制也存在一定问题。旅游法相关条款为原则性表述，缺少具体实施的细则和刚性约束，导致一些景区在执行时打折扣，并不能为老年群体提供实际的便利。地方文旅部门的监管力量有限，面对数量庞大的景区，难以全面覆盖并实施常态化检查。

王惠静认为，政策执行“最后一公里”失守是主要原因，特别是相关政策缺乏落地标准(如线下窗口数量、服务流程等)，导致有些景区对政策要求“选择性忽视”。同时，部分景区默认游客“均能熟练使用智能设备”，对老年人数字技能薄弱、无智能终端等实际情况缺乏预判，对老年游客需求的认知存在偏差。

实践中，该如何保障老年人旅游的便利？

在尹玉看来，有关部门应当尽快出台旅游领域相关政策实施细则，明确适老化服务量化指标，结合实际情况，将适老化服务从倡导性要求转化为强制性规范。

她还认为，对于线上预约售票系统，景区应进行适老化改造，例如，设计简洁明了的操作界面，增大字体显示，简化操作流程，提供清晰的语音提示等，降低老年游客使用线上服务的难度。同时，加强人工服务支持，景区工作人员应主动为老年游客提供帮助，指导他们进行线上操作或协助其完成线下购票。

王惠静认为，应该在旅游法、老年人权益保障法框架下，强化政策落地与监管，完善地方相关立法。可以由相关部门依据法律牵头制定景区适老化服务细则，明确线下窗口数量、免预约名额比例等硬性指标，将景区适老化服务纳入旅游景区星级评定标准核心考核项目。建立“景区适老化服务黑名单”，对不落实政策的景区进行公开通报、限期整改，情节严重者可暂停其运营资格。

“通过‘政策兜底，景区落实，社会协同’，既能让老年人共享旅游乐趣，也能让数字化服务真正实现‘效率与温度并存’，避免技术进步为老年人制造新的社会隔阂。”她说。

漫画/李晓军

价格超普通水和饮料数倍 宣称能够调理身体

「养生水」是否真能养生？

□ 本报记者 张守坤

人参、黄精、甘草……这并不是中药药方，而是养生茶饮配方。在一块写有“养生有道”四个大字的招牌背后，不时有二三十岁的年轻人进出选购“开心水”“满血茶”等店内的招牌饮品。而饮品单上，这些饮品的配料一目了然——20元一杯的“满血茶”，配料含人参、黄精、枸杞、甘草等。

这是《法治日报》记者近日在北京市海淀区一家主打售卖养生饮品的门店内看到的一幕。

近年来，随着工作节奏的加快，越来越多的年轻人注重起了养生，黄芪水、红枣枸杞水等“养生水”在市场上逐渐流行。然而，记者在采访过程中发现，有不少消费者对一些“养生水”的真实功效产生质疑，也有商家夸大产品功效，模糊食品与保健品的概念，通过虚假宣传的方式诱导消费者购买。

“养生水”是否真的能养生？涉及哪些法律问题？记者对此展开了调查。

受年轻人追捧

在北京市海淀区的这家养生饮品店内，记者看到，其中一个摆满中药材的货架尤其显眼，粗略一数，有不下60种中药材，中间的柜台上则摆放着各种已经配置好的茶饮包。柜台内摆放了4个电磁炉，里面正在熬煮的，就是店内主打的养生饮品。

在店内菜单上，记者看到了诸如“开心茶”“安宁茶”等茶饮，除了在名称上凸显“功效”，还标出了配料，如“安宁茶”的配料包含了西洋参、桂圆、百合等，饮品价格大多在十几元至20元不等。

此外，在这家养生饮品店里，还有穿着白大褂的执业医师根据每个人的体质定制专属养生茶。号脉后，这名医师表示记者有胃火，并开出了包含多种中药材的“茶方”。在等待号脉和配方的间隙，记者注意到，十几分钟的时间内就有超过10个人来柜台处询问，大多数都是选择买一杯“养生水”，再配一袋养生茶，还有人直接拿着之前的方子“抓药”，他们大多是二三十岁的年轻人，店员也表示，顾客八成以上都是“小年轻”。

超市货架也逐渐被“养生水”占据，记者近日在天津市河东区一家大型连锁超市内看到，饮料区的醒目位置摆着薏米水、黄芪水、乌梅水等养生饮品。销售人员表示，现在主推的产品就是这些“养生水”。

“单纯喝白开水感觉味道淡淡的，‘养生水’里据说有中药材，用这个替代水，喝了感觉健康不少。”一名正在选购“养生水”的顾客告诉记者。

某外卖平台公布的数据显示，今年6月以来，陈皮水、姜枣茶等饮料订单量有近60%的增长，薏米水订单量增速更是超过了100%。机构研报显示，2024年中式“养生水”行业规模为30亿元，预计2028年有望突破100亿元。

在北京瀛和(沈阳)律师事务所律师刘国照看来，“养生水”的走红主要是因为现代生活节奏快，消费者渴望便捷省时的养生方式，“养生水”以“药食同源”为卖点，在迎合人们追求健康的诉求之外，也满足了人们在快节奏生活中的即时需求。

谨防虚假宣传

在“养生水”火热的同时，不少消费者也产生了担忧：“养生水”是否真的能养生？是否每个人都适合饮用？

近段时间，饮品白桦树汁走红。某品牌一箱9瓶规格为300ml/瓶的白桦汁售价110多元，平均每瓶售价约为13元，是一般饮料售价的两三倍。

有网店将其标榜为“液体黄金”，可以“解酒助眠，护肝止咳”“强肝强肾”，还含有“17种氨基酸、17种无机盐、15种微量元素以及多种维生素”。记者注意到，在一些网店宣传页面上的底部还有一行小字：“以上内容仅为白桦汁知识科普，不代表产品成分含量和功效宣称。”商品详情页中，也并未对适用人群作出提示。在记者主动询问后，客服表示，白桦树汁不适合孕妇喝，哺乳期妇女建议少喝。

此外，记者发现，市面上几乎所有的“养生水”都未标明用法用量。比如记者近日点的一杯超大杯(含量为1升)“养生水”，里面放有人参，但包装上只有饮品名称，并无其他内容，即便想适度饮用，也不知道“何时停口”。

在刘国照看来，根据国家相关规定，普通食品性质的“养生水”并不强制要求像药品一样标注用法用量，但如果产品属于保健食品，则必须明确标示食用量及食用方法。

“部分商家在营销时，容易游走走在‘灰色地带’。”刘国照解释说，比如广告法明确规定普通食品广告不得涉及疾病预防、治疗功能，不得使用医疗用语或与药品混淆的用语，如果养生水使用“减肥养生”等暗示性词汇，超出普通食品的宣传范围，可能构成虚假或误导性宣传。

“此外，食品安全法规定，食品和食品添加剂的标签、说明书不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能，反不正当竞争法规定，禁止经营者对其商品的性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。一些‘养生水’的宣传内容明显违背了上述规定。”刘国照说。

明确法律定位

受访专家认为，针对当前的“养生水”市场，需要多方共同努力，推动其有序规范发展。

在刘国照看来，相关部门有必要明确“养生水”的法律定位，并对“药食同源”等概念的使用划定科学边界。这有助于规范市场秩序，保护消费者合法权益，避免企业利用模糊概念进行违规宣传和经营。具体而言：

依据成分和功效界定。若“养生水”仅使用了食物物质目录中的原料，且未宣称特定保健或治疗功效，应界定为普通食品，按普通食品相关法规管理。若添加了目录外的药用成分或宣称具有特定保健功能，则需进一步评估是否符合保健品标准，若符合，应按保健品进行注册或备案管理。

参考相关标准规范。相关部门可制定专门的“养生水”行业标准，明确其原料范围、生产工艺、质量安全指标等，也可参照现有的食品、保健品标准，对宣称特定功效的“养生水”实施严格的备案与临床试验双轨制，以确定其是否能合法宣称相关功效。

规范概念使用。明确规定“药食同源”概念的适用范围和宣传方式，禁止企业超出食物物质目录范围宣传、禁止利用“药食同源”概念暗示产品具有治疗或超越普通食品范畴的保健功效。

首都经济贸易大学法学院副教授胡翔建议，强化各类保健品广告与标签监管，加大对此类产品广告、社交媒体推广内容等的监测与抽查力度，严厉打击虚假宣传、暗示功效、夸大宣传等行为，强制要求产品标签清晰标注属性，并对配料表中使用的“药食同源”原料进行醒目标注或必要提示；制定更具体和符合时代发展的行业标准，推动建立和完善相关行业标准或团体标准，对原料使用量、真实性宣称等方面进行规范；积极推动技术赋能监管，探索运用技术手段进行线上违规广告抓取和风险预警，提升监管效率；进一步加强消费者教育，通过多种渠道向消费者普及普通食品、保健食品和药品的区别，提升公众理性认知和辨别能力；积极鼓励行业自律，引导相关行业协会、商会等机构制定行业规范和自律公约，督促企业诚信经营，营造良好的市场环境。

胡翔提醒，绝大多数没有取得保健食品备案或注册的“养生水”本质上是普通食品饮料，不能替代日常饮水，更不具备治疗疾病的功能。“消费者应当理性看待营销概念，不要被营销话术裹挟。”

老太离世遗产竟全给了“干儿子”

□ 本报记者 张海燕

“本人于2023年11月2日在上海市松江区立下遗嘱如下：本人百年之后，财产全部由大儿子刘×一人继承(主要财产为遵义路房产)。遗嘱执行人为刘×。”

这份遗嘱却被法院判定无效，还判令“大儿子”刘某返还王老太20余万元存款，这背后究竟隐藏着怎样的故事？

近日，《法治日报》记者走进上海市长宁区人民法院，探寻这起遗嘱继承纠纷案的来龙去脉。

去年4月，长宁法院受理一起遗嘱继承纠纷案，原告刘某与被告王老太毫无血缘关系，却凭一份遗嘱将王老太的亲生子女和孙子告上法庭，要求独占全部遗产。

刘某称，王老太早年离婚，晚年与子女关系不睦，长期住在养老院，还患有骨髓炎。自己自幼学医，因给王老太治疗有效果，老人便让他做了干儿子，之后两人共同生活。2023年11月2日，91岁的王老太在见证人见证下订立遗嘱，明确去世后名下所有的财产均由刘某继承。一个多月后，王老太在家中摔伤，医治无效后去世，自己理应按遗嘱继承遗产。

王老太的孙子小林却给出了完全不同的说法。他辩称，奶奶晚年一直由父亲大林照料，2016年父亲身体不好，才将奶奶送进养老院，其间仍不定期前去探望，直到2019年父亲因病无法前往。父亲2020年去世后，自己去养老院想接手奶奶的养老事宜，却被告知奶奶已于2019年年底被“干儿子”刘某以“去山东探亲”为由接走，之后便杳无音信。

“我找山东的亲戚打听，得知奶奶确实和刘某去过侄女家，但之后就联系不上了。我多次加刘某微信，他都不通过。”小林指出，王老太2014年曾立过公证遗嘱，明确将遵义路的房产留给自己，名下银行存款也应由于子女法定继承。奶奶有亲生子女和孙子，怎么会把遗产全给一个外人？

长宁法院未成年人与家事案件综合审判庭法官徐莉是本案主审法官，她发现案件中存在诸多疑点：遗嘱见证笔录和录像显示，王老太称刘某为自己的“大儿子”，还称“其他子女都不管自己，老大以前在国际维和部队工作，多年去过70多个国家，他之所以没有通过小林添加微信的请求，是因为使用微信不熟

练。王老太到山东后手机就坏了，未换过号码，所以联系不上。”

徐莉去医院调取了王老太的抢救记录。2023年12月22日的病历显示，患者已昏迷，呼吸困难6个小时，6个小时前家属发现呼之不应，口吐白沫，呼吸困难的。这意味着，刘某在发现王老太昏迷后，延迟了数小时才求救，严重耽误了抢救时间。

银行流水则暴露了更关键的证据。王老太去世前一年左右，她多年积攒的20余万元定期存款被陆续转成活期，办理业务的人都是刘某。这些钱最终通过ATM机取走，取款金额刚好卡在取款上限，还常常连续数日分多笔操作。

面对证据，刘某称这些钱是王老太赠与的，却拿不出任何赠与证明；对于王老太每月上万元养老金的去向，他说“全给王老太买药了”，却无法提供购药凭证。

“如果王老太要赠与刘某钱款，完全可以直接到柜台办理，不必到ATM机频繁取现。”徐莉指出，王老太有高额养老金，而刘某却无稳定收入，共同生活期间，刘某将王老太的存款支取殆尽，即使不算房产，刘某已从王老太身上获得诸多经济利益，难言纯粹的善意扶助。

更令人震惊的是，刘某在王老太去世后，既

没通知其家属，也没办理后事，竟直接将骨灰撒在山野，严重违背人伦情理。

综合上述调查，长宁法院审理认为，王老太所立代书遗嘱形式合法，但刘某编造人设博取王老太的信任，同时人为阻断王老太与家人联系，致其误以为子、孙、女对其不赡养、不关心，导致王老太立遗嘱时存在动机错误，该动机错误因刘某欺诈产生，鉴于遗嘱需体现真实意愿，动机受欺诈污染则应认定非真实意思，故该代书遗嘱无效。

遗产处理方面，刘某对王老太的扶养是建立在违法行为的基础之上，不构成合法的抗辩事由，亦不能因此分得遗产。王老太名下房产依公证遗嘱由小林继承；刘某所述获赠存款无证据，其取走的20余万元定期存款属遗产，因存款无有效遗嘱，由在世子女及小林法定继承，法院支持小林均分主张。

最终，法院驳回刘某全部诉请，判令其交还20余万元存款。刘某上诉后，二审法院于今年7月31日驳回上诉，维持原判。

案件判决后，长宁法院拟向养老院制发司法建议，建议养老院完善老年人外出、离院流程，同时及时向家属通报老年人的生活状况以及离院情形。