

无人售货很便捷 无人售后太糟心

投诉人：张小姐
投诉时间：2023 年 5 月

随着人工智能、物联网、大数据等技术的不断发展，自动贩卖机成为了一种新的消费模式。自动贩卖机的主要特点就是无需人工售货、不受时间地点的限制且支付模式简

单，方便交易，特别是在商场、医院、机场、地铁、公园街道等客流量大的场所，随处可见。这种销售方式虽然便捷，如果缺少相应的售后，有可能会侵害消费者的合法权益。

张小姐周末去公园游玩，看到公园里有冰激凌自动贩卖机，觉得新奇就想尝试一

下，她付完费用后等了好久却一直不出货。张小姐想着要是没有出货就联系客服办理退款，可张小姐前后左右转了几圈都没看到任何能联系到商家的电话，机器上甚至连生产厂家都没有，查看支付记录后显示只是转到了一个个人账户。张小姐拍照留证后直接致电浦东新区消保委进行投诉。

◆处理过程及结果

当浦东新区消保委工作人员联系到自动贩卖机运营商后，商家表示现在新款的无人自动售货机有出货检测装置，如果自动售货机出货不成功一般两三分钟内就会将钱原路退回。如果无人自动售货机没有自动退款，可以拨打机身张贴的无人自动售货机运营商服务电话。对于消保委反映的问题，运营商称后台核实情况后就会进行退款。

消保委工作人员告诉记者，与自动售货机相关的投诉不在少数，消费者主要“吐槽”的有以下两大方面：一是“吞币”情况

时有发生，主要是维护人员“只负责加货”，却不负责检查机器的运行情况，未能第一时间发现自动贩卖机的损坏，没有及时检修；二是“智能服务”联系不上，发生问题后，没有客服电话、客服电话无人应答等问题时有发生，售后渠道不通畅让消费者更是恼火。

作为经营者，“无人售货”的便捷不能成为“无人售后”的糟心。对此，经营者应主动在自动售货机上明示服务热线，并确保沟通渠道畅通，并做好售货机的维护工作，

定期对机器进行检查，做好检查记录，当机器出现问题时，及时修复，避免因机器故障而导致消费纠纷的发生。此外，经营者还应定期对售卖机内的商品进行检查，避免因人工投放商品位置错误而出现货不对版的现象发生，避免出售变质、损坏商品。

此外，由于自动售货机销售商品后通常不提供销售凭证，有别于传统的日常消费，若一旦出现问题，消费者需第一时间通过视频、拍照手段留证，并第一时间拨打服务热线，以便维护自己的权益。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，自动售货机的经营者应当确保自动售货机在消费者投币或扫码付款后及时交付商品，否则应及时向消费者退款并在造成损失的情形下作出赔偿。

“就消费者张小姐的遭遇而言，张小姐是与自动售货机的经营者之间建立了买卖合同关系，经营者应当在张小姐付款后通过自动售货机交付相应的商品。”金玮律师表示，如果自动售货机因故障、缺货等原因导致无法交付的，则经营者应当主动、及时向消费者退款，而非在消费者提出异议后才被动办理退款手续。

同时，金玮律师指出，自动售货机购买方便、操作快捷、品种繁多，越来越受到消费者青睐，可售卖的食品是否安全、售货机运营是否规范，往往会被忽视，监管上的盲区也造成了质量问题多、维权难等问题，因此建议相关部门对自动售货机开展专项检查整治，以敦促、推动经营者的规范经营。

此外，金玮律师提醒广大消费者，由于自动售货机销售商品后通常不提供销售凭证，有别于传统的日常消费，所以在交易过程中如出现问题，消费者应选择现场维权并及时存证，另外需要强化维权意识，在选购产品时，要仔细查看商品的生产日期、保质



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

期等信息，以免买到不合格产品。
记者 金勇

一周打假

湖北破获特大制售假证案

近日，记者获悉，湖北省潜江市公安局历经两个多月，破获一起特大制售假证案件，抓获犯罪嫌疑人 57 人，现场查扣假冒证件及半成品 14 万余份，斩断一条涉及湖北、湖南等 13 省市的制售假证黑产链条。

今年 4 月，民警在辖区时走访时，涉毒人员周某家中的一辆小汽车引起了民警的注意。2019 年 9 月，周某因吸毒被处罚。根据相关法律法规，周某三年内不得重新申领驾驶证，但其出示的驾驶证上，登记时间却显示为“2022 年 7 月”。面对

民警的盘问，周某显得神色紧张，言语模糊，民警遂将其带回派出所调查。周某很快承认，驾驶证是他花了 600 元向“中介”刘某购买。

民警顺藤摸瓜将刘某抓获，又根据刘某交代的内容，锁定并抓获制造假证的李某夫妇，现场查获各类假证成品和半成品 1000 余本，假印章 2000 余个及多套制假设备。

民警最终掌握了这一特大制售假证团伙的组织脉络，同时锁定了隐藏在背后的核心人物——犯罪嫌疑人蔡某。鉴于涉案人员众多，抓捕难度大，警方决定以蔡某为重点，决定兵分多路出击。2023 年 5 月 1 日至 6 日，各小组统一行动，雷霆出击，

在武汉等地公安机关的大力协助下，一举抓获 57 名犯罪嫌疑人，包括蔡某在内的主犯全部到案，查获用于制假的电脑、打印机、塑封机、扫描仪等各类设备七十余部，各类假印章 6000 余枚，伪造的身份证、驾驶证、增值税发票、职业资格证书等各类国家机关证件材料近 8 吨、340 余种，共计 14 万余份。至此，这起涉及多省的特大制售假证案件告破。

经查，现年 58 岁的蔡某原籍湖南娄底，2005 年定居武汉，2008 年曾因伪造、倒卖伪造的有价票证罪被法院判处有期徒刑。刑满释放后，蔡某重操旧业，利用各种关系纠集发展下线人员，再次走上违法犯罪道路。

主笔闲话



随着我国经济社会的不断发展，一些犯罪分子利用人们急于在短期内致富的心理，采取非法集资的方式骗取钱财，不仅给人民群众的财产造成重大损失，也严重扰乱了金融秩序，影响社会和谐稳定。本期“专家坐堂”以案释法，介绍了司法机关依法打击非法集资犯罪的典型案例。

近年来，养老领域非法集资犯罪频发，犯罪分子打着“养老服务”“健康养老”等名义，以“高利息、高回报”为诱

守护好老年人的“钱袋子”

饵，非法集资吸收老年人资金，严重破坏金融管理秩序，给老年人造成财产损失和精神伤害。积极做好养老服务领域防范和处置非法集资工作的风险排查、监测预警、宣传教育等工作至关重要。

养老领域非法集资手段不断变换“马甲”，令人防不胜防。其主要表现为以提供“养老服务”、投资“养老项目”、销售“老年产品”、享受“旅居养老”为名，诱骗老人，非法吸收资金。尤其是预付费掩盖下的非法集资运作模式，更需要提高警惕。显然，持续做好防范化解非法集资风

险工作，关键要加强事前监管，通过早发现、早预警、早处置，最大限度守护好老年人的钱袋子。

民政部在日前召开的新闻发布会上表示，将聚焦整治养老服务领域非法集资的突出风险隐患，研究出台预付费监管政策，加强资金收取、使用、管理的全链条监管。只有全方位推动行政整治和刑事打击的衔接联动，依法严惩相关违法犯罪行为，最大限度追赃挽损，才能真正守护好老年人的“钱袋子”。

金勇

简讯

沪太路飞云桥

西幅桥建成通车

□记者 季张颖

本报讯 近日，随着沪太路飞云桥新建桥梁西幅桥最后一段翻交完成，标志着由上海城投集团负责建设、隧道股份上海路桥承建的吴淞江工程（上海段）新川沙河段桥梁工程施工 2 标主桥西幅桥正式建成通车，这也是吴淞江工程（上海段）新川沙河段首个实现主桥半幅桥建成通车的桥梁。

据悉，新建成的沪太路飞云桥桥梁主跨由原桥的 16 米增至 125 米，车道将由原双向 5 车道增加为双向 6 车道，通行能力可大幅增强；此外，桥面净空高度由原先的不足 3 米抬升至 10 米，满足 IV 级航道要求，并实现人、非机动车道过江分离。

沪太路为上海市市域重要干线公路，也是连接上海与江苏南北向主要客货运通道之一，车流量高、货运车辆占比高、交通环境较为复杂。项目团队采用半幅施工、半幅通车的桥梁建设方案，并在项目实施前，沿沪太路东西两侧建成 2 座钢结构便民桥，辅助行人和非机动车的出行。

损害竞争对手商业信誉

松鼠AI被罚20万元

□记者 金勇

本报讯 天眼查 App 信息显示，近日，松鼠 AI 关联公司上海义学教育科技有限公司因对产品作虚假或者引人误解的商业宣传，以及损害竞争对手的商业信誉，被徐汇区市场监督管理局罚款 20 万元。

处罚详情显示，当事人为宣传产品的智适应技术，通过视频等方式将松鼠 AI 学习机与科大讯飞学习机进行比较，使用误导性的信息贬低了科大讯飞商品声誉，且当事人无法提供相关证据证明宣传内容真实性。当事人上述行为违反反不正当竞争法相关规定。

宝山区帮助

高校毕业生家门口就业

□记者 金勇

本报讯 为大力促进高校毕业生等青年群体就业，保障区域就业形势总体稳定，宝山区人社局从 7 月起全面启动 2023 年高校毕业生“乐业护航”专项就业服务行动暨百日千万招聘专项行动，暑期全区 12 个街镇预计将组织至少 13 场家门口招聘会，合计发动约 300 家企业带来 3000 多个工作岗位。

今年以来，宝山区人社局聚焦高校毕业生等重点群体，不断加大就业服务和政策保障力度，帮助提升就业技能，积极挖掘就业岗位，大力促进实现就业。通过多渠道开展各种类型的专场招聘会，不断加大青年就业机会。同时，在营造良好就业环境的基础上，联合专业人士、专家团队深入院校，开展就业创业实训，帮助提升毕业生的就业能力。

下一步，宝山区将组织各街镇集中开展暑期专场招聘，把岗位、政策和服务送到家门口，更好地促进高校毕业生等青年群体实现更高质量的充分就业。