

无证经营、商品过期、付款后不出货……

无人售货机 管理不能“无人”

株洲日报记者/廖智勇

自动售货机因无人看守、24小时提供服务的优点被称为“永不下班的营业员”。然而，管理欠规范问题日益引发社会担忧。近日，12345政务服务便民热线受理多起涉自动售货机的消费投诉，集中在食品过期、包装漏气等方面。

现象:过期、包装漏气等问题频出

刘同学在株洲石峰区某职校就读。今年6月份，他在宿舍一楼友宝自动售货机购买鸡腿，从取货口拿出商品后发现包装漏气，鸡腿变质。他通过客服平台投诉，对方退款。

刘同学说，所有学生宿舍都配备了自动贩卖机。去年以来，同学们在贩卖机上多次购买到过期、漏气商品。本学期，友宝公司更换了新设备，类似现象才有所减少。

戴先生在天元区青岚电竞酒店门外自动售货机购买饮料，开盖食用后发现口感不对，仔细查看生产日期，才发现已过期。

7月份，张先生通过12345热线投诉：在天元区动力谷工业软件园二楼自动售货机购买槟榔，槟榔包装上显示生产日期为4月19日，商品保质期60天，已过期1个多月。

10月份，胡先生在株洲西高铁站自动售货机购买一瓶可乐，查看生产日期发现并未过期，开盖品尝后发现口感不对劲，疑似漏气。胡先生通过客服投诉，对方退款。

自动售货机失效以及撤场也是消费者投诉的热点问题。

市民杨先生因工作原因经常跑高速，有一次在高速服务区咖啡自助售卖机购买咖啡，看到了机器上宣传充值会员享折扣的广告，于是根据相关图文的引导充值了100元。时隔1个多月，他再次来到该服务区，却发现咖啡自助售卖机已经撤场。

“当时注册会员的时候下载了一个微信小程序，小程序上只能选择咖啡品种，并未提供其他售卖机点位信息。”杨先生说，自己会员余额还有92元，相当于打了水漂。

调查:价格偏贵,商品信息不透明

关于自动售货机的投诉，除反映商品质量问题，售价高也受消费者诟病。

11月6日，记者走访文化园、中心广



自动售货机上未设置消费凭条出口。记者/廖智勇 摄

场、株洲西高铁站等地，随机在4个自动售货机上购买商品，未发现食品过期、漏气等问题，但商品销售价格普遍高于市场价。以株洲西高铁站自动售货机为例，一瓶怡宝纯净水售价3.5元，而有人商店同款商品售价为1.5元至2元区间；自动售货机一瓶百事可乐售价5元，而有人商店同款商品售价仅3元。

自动售货机操作界面只显示商品品名、价格等信息，商品的生产日期、保质期、商品编码等信息却只能等付款、出货后才能知晓。

记者走访过程中查看了近10台自动售货机，只有株洲西高铁站自动售货机张贴了营业执照和预包装食品经营者备案凭证，其余地点自动售货机均未亮证亮照经营。

消费者对于自动售货机消费作何评价？记者街头随机采访了多位消费者。

大部分消费者对于无人售卖模式的售后服务持谨慎态度。市民李先生的观点最具代表性：在自动售货机消费，一旦商品有问题，很难现场解决，只能通过客服电话或平

台维权，维权难度远高于有人商店，同等情况下，“我肯定选择有人商店购物”。

业内人士:运营成本高,收益不高

自动售货机商品售价为何高于市场价？商品质量问题多发的原因是什么？湖南惠多丰电子商务有限公司负责人王叙达进行了分析。

王叙达说，自动售货机运营成本高，是商品定价高于市场价的主要原因。一台自动售货机售价在5000元至2万元不等，加上场地费、客服软件运营费、24小时开机电费、设备维修费，开支比一般店面高。对于消费者买到过期食品的情况，王叙达认为，一些经营商布点太多，个别点位补货不及时，导致了该问题。

“这一行不好做！无人售卖看似管理轻松，实则比有人管理还辛苦。”王叙达说，由于无人售卖行业门槛低，近几年入行的创业者不少，真正盈利的却少之又少。无人售卖业务的关键在于点位布局，人流量大的街区并非布局无人售货机的理想点位，街区商

业发达，消费者往往选择商品信息更透明、价格更低的有人商店购物。他透露，景区、学校、写字楼等有人商店少的地点更适合布局自动售卖机，可这样的场地收费高，还要想办法才能获得准入资格。点位少没钱赚，点位多，仅补货这一项就需要更高的交通支出和时间成本。

“处理过期食品，有人商店也灵活得多，可以打折促销，而无人售卖模式只能将相关商品撤柜销毁。”王叙达经营无人售卖业务3年，其公司曾在全市布局了20多个自动售货点位，而如今仅保留五六个点位，目前，他已经转行。他提醒创业者，无人售卖业务需找到好点位才能确保盈利，不要盲目入行。

监管部门:属新兴业态,有待规范

记者取得联系的大部分消费者在无人售货机买到过期、漏气食品，投诉后商家只是采取退款的方式补偿消费者。天元区市场监督管理局12315维权服务中心工作人员周谷良表示，消费者遇到上述情况，举证后，完全可以向经营者要求赔偿价款十倍或者损失三倍的赔偿金，赔偿金额不足一万元的，赔偿一千元。

周谷良说，无人售卖行业作为近些年兴起的新兴业态，亟待规范。消费者在自动售货机消费，大多只有交易记录、没有购物凭证，导致举证难。目前，《消费者权益保护法》没有针对无人售卖经营行为专门设置法条，只有少数沿海发达城市出台了地方性法规，商家出现侵权行为，现行法律一旦不适用，市场监管部门面临执法缺乏依据的尴尬局面。

“亮证亮照经营方面，经营者确实有苦衷！”周谷良说，无人售卖经营者曾向他诉苦：不是不愿意张贴证照，相关证照复印件张贴在机器上经常被个别市民恶作剧撕掉，机器上也没有设置专门放置证照的区域。因此，市场监管部门执法过程中，如果商家能够提供证照，往往也只会以批评教育为主。

周谷良建议，自动售货机经营者管理不能缺位，要及时更换货物，确保所售商品在保质期内。自动售货机生产商在研发设计机器过程中，应考虑设计消费凭条出口，像超市一样明确所售商品详细信息，以解决消费者取证难问题。

天台快评

当心落入“议题陷阱”

李卉

“8个瑞士卷怎么分？”近段时间，这个问题频频被网友们提起。相关词条还冲上了热搜，成为多个平台的热门话题。某知名超市的瑞士卷一下卖断了货。“正在接受灵魂拷问的男人，已经超过了瑞士的国民人数。”更有网友调侃。

事情的起因是一位全职宝妈发布了这样一条视频：宝妈买了8个瑞士卷，女儿吃了2个，儿子吃了2个，老公吃了2个。夜深孩子们都睡了以后，她认为剩下2个瑞士卷该自己吃，没想到遭到了老公的“说教”：“你吃了孩子们就没得吃了……作为父母，把好的省给孩子吃，有错吗？”

目前，当事博主已删除视频，称不想继续传播负能量。网信部门也已介入调查。但即便如此，网上的讨论并没有停止。

很显然，“瑞士卷事件”之所以引起广泛关注，主要在于问题的内核，并非简单单一一道数学题，而是一道类似于“保大还是保小”“老婆和老妈掉河里先救谁”的狗血伦理题。

如果仅仅是吃吃东西，家里负责采买物资的宝妈自然拥有最大的分配权。以前采访过的一位住家保姆就曾言：“当保姆那会，吃是从来不会亏的，就算在餐桌上要看雇主脸色吃得斯文克制一点，但在厨房里谁又管得了我多吃了一块肉呢？”所以，宝妈吃不吃、吃几个，听从自己的内心即可，实在不必再去征求谁的意见。

而在现实生活中，哪个丈夫又真的会去制止妻子吃瑞士卷呢？在这一次全网大拷问中，被迫回答问题的丈夫要么是一脸懵逼地询问：“什么是瑞士卷？”要么“满头黑线”地回答：“你想吃多少吃多少，不够就再买一盒。”

事出反常必有妖。“瑞士卷事件”即便不是刻意制造矛盾、煽动对立的狗血剧本，也是没有什么代表性的极端个例，公众实在不必过于“入戏”，脑热地落入“议题陷阱”，又是咬牙切齿地抨击婚姻制度带来的不公，又是苦心造詣地连夜熬制“鸡汤”，提倡女性要独立自主等。

近年来，随着公众获取信息渠道的转移，短视频平台快速兴起，短视频制作和发布门槛较低，监管也不足。一些价值观偏差、质量低下的短视频依靠耸人听闻的议题、出格的言论、离奇的情节，乘势蹿红，围猎涨粉，变现流量。相关监管部门应尽快出台法律细则，明确短视频拍摄的法律界限、产品的审查监督部门，对违法违规行为的处罚措施等，同时培育提升公众的鉴赏水平、认知能力，共同营造清朗网络空间。

公益广告

安全伴你行 我们在行动

株洲日报宣



设计/王玺