

从自助售货机买到的玩具是坏的

“小秦帮忙”记者协调换新

“花 39 元买的玩具，拼好后没听到预期的蝉鸣，我该怎么办？”8月21日，西安市民任女士向三秦都市报“小秦帮忙”栏目反映，她在西影路附近一商场内的自助售货机上买了一款玩具，回家拆开拼装后发现存在问题，不知该如何解决。

蝉鸣玩具不响惹娃哭 宝妈求助

任女士告诉记者，8月20日，她带5岁的儿子去西影路附近一商场购物时，孩子被自助售货机上的的一款玩具吸引，拉着她非要购买。任女士觉得39元的价格不算贵，而且能和孩子一起动手拼装，拼装好后摇一摇还能听到动物真实叫声，便扫码支付后取了货。

当时手里东西较多，任女士只是简单查看了盒子外包装，没发现明显破损，就把玩具塞进了包里。回到家，孩子立刻拆开盒子，拿出里面的拼插纸模进行拼装，可拼好后，母子俩都愣住了，期待的蝉鸣并没有响起。“孩子当场就哭了。”任女士说。

更让任女士无奈的是，她翻遍玩具包

装，也没找到售后说明。任女士表示，自助售货机购买确实方便，但出现问题后，却不知道该如何解决。

8月22日，记者联系到该自助售货机的运营方工作人员，对方提出了两种解决方案：如果任女士不想要这款商品，可申请退款，并将商品放回到商场服务台，会有专人回收。对方表示如果不方便归还到商场服务台，他们会安排人员上门取货或更换全新的商品。

8月22日20时许，任女士向记者反馈，商家已上门为其更换了新玩具。“新的玩具没有问题，孩子拼好后听到蝉鸣特别开心。”任女士说，她对处理结果很满意。

律师：自助购物不等于维权盲区

针对自助售货机消费纠纷，陕西省法学会民法学研究会副会长、陕西众致律师事务所高级合伙人刘东晨律师指出，消费者通过自助售货机购买商品，与运营方构成合法有效的买卖合同关系，受法律法规的保护。商家有义务提供符合质量要求、与宣传内容一致的商品。任女士购买的玩具无法发出承诺的蝉鸣，属于“商品质量不符合约定”，运营方必须承担违约责任，包括更换、退货或赔偿损失，即便包装上未标注售后信息，也不能免除这一法定义务。

刘东晨提醒，消费者维权时，首先可

以通过售货机机身标注的客服电话、二维码，或支付记录中的商户信息联系商家，明确提出诉求（如退换货），并留存沟通记录（短信、聊天截图等）。若通过上述方式无法联系到商家，可向售货机所在商场、物业反映，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》，场地提供者有义务协助消费者联系经营者。如果消费者自行维权未果，可拨打12315热线投诉，市场监管部门会介入调查，督促商家处理。若争议金额较大或商家拒不配合，可凭证据向法院起诉，要求商家承担违约责任，赔偿消费者的经济损失。 本报记者 葛兰 陶颖

友谊东路与永宁路口易走错

市民:建议增设交通指示牌

“这里如果有一个指示牌就更好了，要不然容易走错道……”最近，西安市民付先生向三秦都市报“小秦帮忙”栏目反映，希望交管部门能考虑在碑林区友谊东路与永宁路交会处设置一个交通指示牌。

付先生介绍，市民开车沿友谊东路向东行驶，想要右转进入永宁路，车辆应该提前进入辅道比较方便。但此处没有交通指示牌，他经常能看到一些车辆在友谊东路的主道行驶至永宁路口，然后减速停下车来右转，影响后续车辆通行效率。

8月22日上午，记者来到付先生所说的路段附近，从南稍门十字路口（友谊东路与长安北路交会处）沿着友谊东路往东走100米左右，便可以看到永宁路，路上的确没有看到交通指示牌。友谊东路主道与辅道之间设置有绿化带，在永宁路北口位置有一处开口，车辆从永宁路驶出，可以从这里直接进入主道。

此处绿化带开口相对于永宁路口略微偏东，记者在此观察的半小时内，发现有一辆汽车在友谊东路主道行驶至此，司机发现之后将车向后稍微倒了几米，然后从绿化带右转拐进永宁路。不过由于

尚未到早高峰时段，友谊路上车流量并不大，这位司机的操作并没有影响到后续车辆的通行。

“虽然永宁路是一条小巷子，不过顺着这条路一直往南就是草场坡，所以平时还是有不少车走这条路的。”付先生表示，他就住在附近，平时经常能看到一些司机不熟悉道路，从主道减速甚至倒车拐进永宁路，感觉这样不太安全，而且也容易造成道路拥堵。

随后，付先生带着记者沿着友谊东路继续向东走了100米左右，来到友谊东路与文艺西路的交会处。此处设置了一块交通指示牌，司机开车行驶到附近，可以清楚地看到前方不远处右转为文艺西路。付先生建议，应该在永宁路附近也设置一个交通指示牌。

当天，记者将现场看到的情况以及市民的建议反映给了辖区交管部门。交管部门表示，后续会对现场进行进一步调研，并将此纳入未来精细化改造的考虑范围内。

本报记者 文晨

965369小秦帮忙

大雁塔景区游客体验升级



大雁塔南广场设立了禁止商拍区域。

记者昨日从西安曲江新区管理委员会获悉，近期，针对大雁塔、大唐不夜城等景区周边存在的商业旅拍占用公共空间、影响游客体验等问题，多部门联合开展旅游环境专项整治，进一步规范市场秩序，提升游客体验。

8月22日傍晚，记者在大唐不夜城看到，大雁塔南广场红墙下，几位游客正举着手机自拍；玄奘像前，一家三口笑着合影，镜头里再无扎堆的商拍设备。而在大慈恩寺西侧划定的黄线区域内，十余个商拍团队正有序作业，穿汉服的模特配合摄影师摆着姿势，旁边穿反光背心的工作人员不时提醒：“注意保持间距，别越线影响游客通行。”

西安市民倪先生说，他今天是带外地的朋友来逛大唐不夜城的。“上午还担心找不到好角度拍照，没想到一来就占上了‘C位’。你看这张，大雁塔和红墙同框，干干净净没杂物。”倪先生的妻子笑着补充：“刚才在大唐不夜城

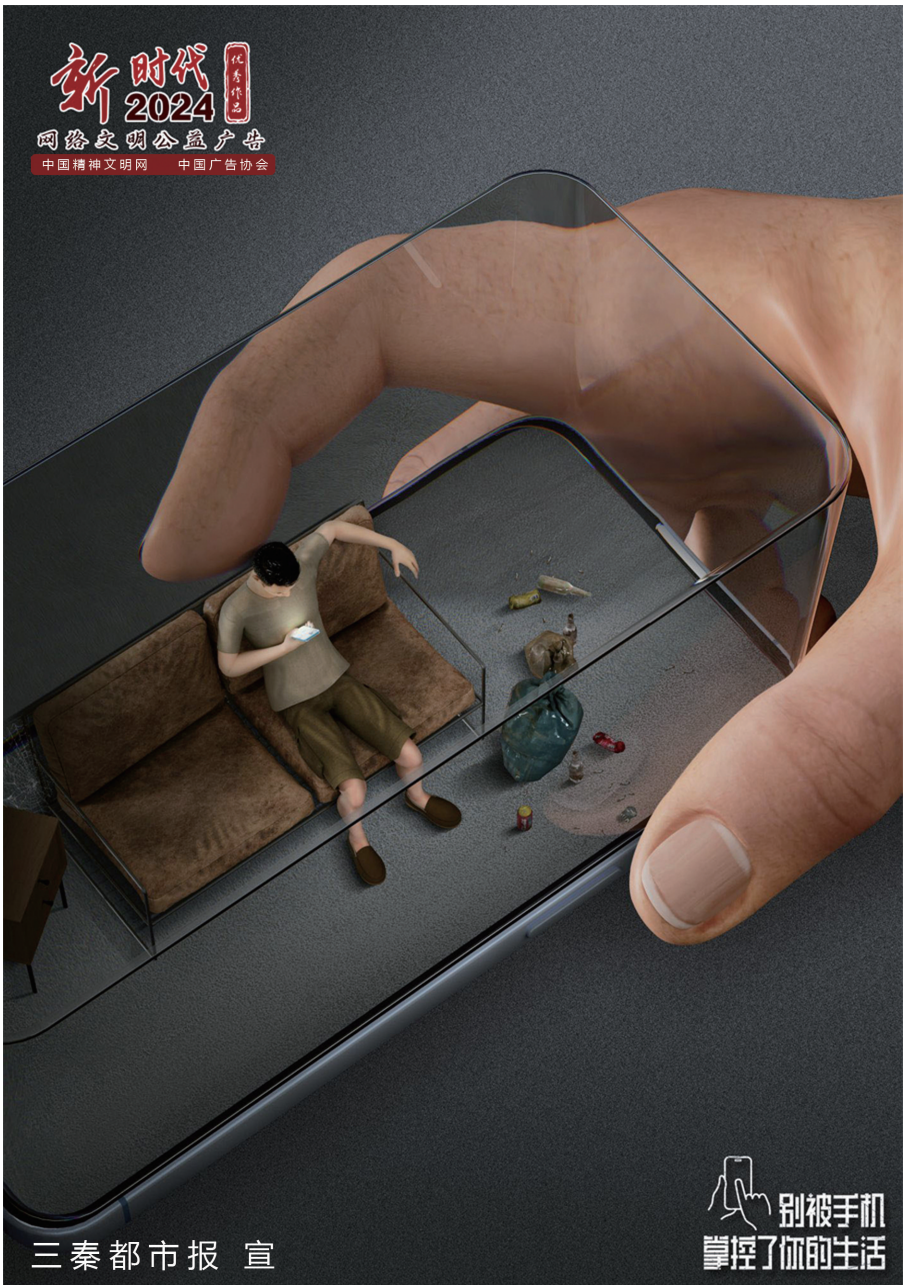
步行街，商拍的都在指定区域，路都变宽了。”

记者注意到，景区在游客拍摄区还新增了几盏柔光灯，傍晚时分亮起来，刚好照亮红墙和玄奘像。“之前总有人抱怨晚上拍不清，我们特意检修了照明设备。”现场一位管理人员介绍，游客区设在南广场核心位置，商拍区则安排在相对僻静的西侧红墙，既不影响游客游览，也能满足商户需求。

这一变化引发不少市民游客点赞。社交平台上，有网友晒出整治前后的对比图并配文道：“左边是上周拍的，红墙前全是商拍的补光灯；右边是今晚拍的，终于能看清红墙的纹路了！”

据西安曲江新区管理委员会工作人员介绍，此次专项整治由城管执法局牵头，文旅、市场监管等多部门联动，除划定专用区域外，还对商拍团队实行备案管理，对违规占道者依法处罚。

文/图 本报记者 葛兰



三秦都市报 宣