

本来只是想退一张因意外骨折无法使用的演唱会门票，没想到票没退成，还陷入了平台、主办方等多方推诿的僵局。前不久，叶女士为自己和丈夫购买了梁静茹演唱会门票，演出当天她丈夫因手部骨折住院无法前往，于是她向大麦平台申请退一张票，并提交了病历证明，多次沟通依旧无果。随后，她辗转联系上海、北京两地 12345 热线及相关部门，均被以“属地不符”为由拒绝受理，直到记者介入采访后，大麦平台当即完成退款，这让叶女士感到非常无奈。

演唱会当天骨折住院，向购票平台申请退票却遭遇多方“踢皮球”

遭遇问题时 消费者究竟该向谁主张权利？

退票遭拒且多方“踢皮球”

今年 9 月，叶女士早早地在大麦平台上抢到了 2 张 11 月 15 日梁静茹的演唱会门票，每张门票 599 元，然而演唱会当天，却不幸发生了意外。

当天上午，叶女士的老公不慎手部骨折，医生要求住院治疗，无法前往当晚的演唱会。

“我当天中午就赶紧联系了大麦客服，提交了就医证明，希望退掉我老公的一张票。”

叶女士回忆，客服当时告知她可以提交病历等证明材料，平台会帮忙向主办方申请退票，大概过了两三个小时，大麦平台给她回电称，主办方不同意退票，也没有解释任何理由。

根据大麦平台的票务须知，其中明确提到“如观众因‘不可抗力因素’而需要退票的，在出示相应凭证后，不受上述限制，予以全额退票”。

在叶女士看来，她老公演出当天突发骨折住院，这明显是突发意外，应该符合不可抗力的退票条件。

“我问客服能不能提供主办方的联系方式，我自己去沟通，客服说没办法告知，让我自己去平台主页找。”

叶女士找了半天发现，主办方信息藏在主页非常隐蔽的位置，且只有“永稻星（北京）文化娱乐有限公司”这个名称，没有任何联系方式，接着她再去网上搜索，发现该公司留下的电话竟然是个空号。

叶女士无奈道，她购买门票的合同关系是和大麦平台建立的，如今却被推向了无法联系的主办方。

紧接着，叶女士想到拨打 12345 政务服务热线求助。可让她没想到的是，上海 12345 接线人员一听是大麦网的票务问题，直接拒绝受理，理由是“大麦网是北京的公司，相关问题要找北京 12345”。

随后，叶女士又拨打了北京 12345，工单被转至北京文旅部门。但北京文旅的工作人员告诉她，“演出举办地在上海，应该找上海方面协调”。

“两边都说是对方属地的事情。”

叶女士直言，她根本不知道该找哪个部门投诉，感觉自己像个皮球被踢来踢去，维权无门。

如今，让叶女士困惑的已经不是退票本身，而是想弄清楚两个关键问题：一是行政主管部门到底是谁，消费者在大麦网购异地演出门票遇纠纷，该由平台所在地还是演出举办地监管；二是自己与大麦平台、主办方之间到底是什么关系，遭遇问题时该向谁主张权利。

“大麦网体量这么大，肯定有很多人会遇到类似问题，我想弄明白这些，也能给其他消费者提个醒。”

记者介入后迅速完成退款

针对叶女士的投诉，记者于 12 月 9 日联系了大麦平台，工作人员回应称，叶女士



AI生成

在演唱会开始前 3 小时才提出退票申请，根据票务规定，该时间段内不支持退票，且叶女士未提供更加详细的住院证明，因此主办方拒绝了退票申请。

对于叶女士提出的“不可抗力因素”退票条款，该工作人员并未正面回应，仅表示“请查看平台公布的票务须知”。

记者查阅大麦网公示的该场演唱会票务须知发现，其中明确了阶梯退票规则：演出预售期间 48 小时内可无条件退票（收 0.6% 手续费）；正式开票日前 24 小时内可无条件退票（收 0.6% 手续费）；正式开票日起至演出售票通道关闭前 48 小时内退票，需收取 20.6% 手续费（20% 退票费 + 0.6% 手续费）；售票通道关闭 48 小时后停止退票。同时，须知中第三条规定：“如观众因‘不可抗力因素’而需要退票的，在出示相应凭证后，不受上述限制，予以全额退票。”

“大麦作为购票平台，仅负责传递消费者的退票申请和相关材料，退票审核及最

终决策权均在主办方，平台无法直接决定退票。”

不过，在叶女士多方投诉 25 天无果后，记者介入采访的当天下午，叶女士告诉记者，大麦网已经联系她并完成了退款，理由是考虑到顾客确实没有前往观看演唱会，出于顾客关怀的角度，大麦平台再次向主办方申请了退款。

“记者一联系，他们就极速退款，之前还说主办方拒绝退票，现在这么快就退了，之前明显在故意推诿。”

对这个“快速反转”的结果，叶女士倍感无奈，在她看来，如果不是记者介入，她至今仍然不知道该向谁主张消费者的权益。

平台应搭建 消费者和主办方沟通的桥梁

针对此次退票纠纷中的法律问题，记者采访到天达共和（上海）律师事务所富贵

律师进行解读。

关于“叶女士丈夫演出日骨折是否属于不可抗力”的问题，富贵律师明确表示，个人突发疾病或受伤通常难以认定为法律意义上的不可抗力。

“法律上的不可抗力，是指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，比如自然灾害、战争等。个人身体受伤虽然是突发情况，但属于个人自身原因导致，并非不可预见、不可克服的客观事件，因此比较难被认定为不可抗力。”

不过，富贵律师认为通常服务行业内也有一些柔性处理机制，比如部分旅游平台会为严重疾病患者提供特殊退票通道，允许消费者上传医疗证明申请退款，这更多是企业的人文关怀，而非法律强制要求。

针对大麦平台以“主办方拒绝”为由拒绝退票的做法，富贵律师认为，平台虽非最终决策权方，但仍负有积极协调的义务。

“大麦网作为售票平台，与消费者建立了直接的合同关系，不能简单地将责任全部推给主办方。即使最终决策权在主办方，平台也应该主动搭建沟通桥梁，向消费者明确说明主办方拒绝的具体理由，而不是让消费者陷入‘找不到主办方’的困境。”

关于“跨城监管推诿”的核心争议，富贵律师认为，此次服务纠纷的监管责任应归演出举办地相关部门。

“从行政监管角度，演唱会的审批、举办等相关事项均由演出举办地的文旅部门负责，相关纠纷也应由举办地监管部门介入协调。虽然大麦平台是北京的公司，但监管的核心是‘演出活动本身’，而非‘售票平台所在地’。”

针对消费者的维权途径，富贵律师给出了两点建议：一是优先与平台积极协商沟通，明确表达诉求，必要时可向平台出示相关证明材料，争取柔性解决；二是若协商无果，可向演出举办地的文旅部门、市场监管部门再次反映，明确要求监管部门履行协调职责，也可通过 12315 平台或消费者协会申请调解。

晨报记者 陈泉

渝水堂 高价收购
红木家具·老家具·字画·扇子·印章·像章·老服装·小人书·紫砂壶·玉器·瓷器·地址:多伦路文化名人街 182 号(近四川北路)
热线电话:65407260 13601926417
高经理 免费上门服务
上海市虹口区江湾镇街道房屋管理办事处(现更名为上海市虹口区江湾镇街道经济发展服务中心)原账户遗失开户许可证正本(证号为:J2900230633001)财务专用章、法人章原件,声明作废。