

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,消费者在大麦网购买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,记者采访到天達共和(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。