

## 7700元“迪士尼豪华套餐”冲上热搜

## 电商平台各式“快速通道”靠谱吗？

近日，“网购7700元迪士尼套餐最终民警护送入园”的话题登上了热搜第一。

来自杭州的任女士一家原本想“走捷径”玩上海迪士尼乐园，在一家名为“上海迪斯尼票务”的网店花费7700元购买了项目的“快速通道”，但还未入园就被要求确认收货、进园后被工作人员告知只是普通门票……

任女士的经历在社交媒体引起了广泛讨论。有人表示，自己也曾有过类似的经历；有人好奇，这个听起来很像官方的网店是否为迪士尼的附属商店，还是傍迪士尼的名？还有人质疑，花高价买的各种快速通道服务为何享受不到应有的待遇？

## 消费者讲述：避雷这些非官方渠道，游玩体验感太差了

“我看了她的故事，感觉和我俩真的一模一样。”来自广东的陈女士在了解了任女士的遭遇后向《新闻晨报》记者感叹道。

她向记者回忆起当时购票时的情形：“我是看到淘宝上面宣传的VIP尊享套餐，当时也问了商家，商家的回复是早上8到10点入园，和普通的早享卡不一样，不需要提早一个小时入园。”

考虑到随行的还有4个小朋友，陈女士便爽快买下了价值一个人2750元的套餐，结果入园前一晚被店家告知要早上五点多起床，陈女士第一时间感觉自己被骗了。而所谓的VIP尊享服务更是无法落实，陈女士表示自己全程走的都是需要排队的通道，套餐里的午餐也不翼而飞，烟花VIP更是离谱到只是换个门看烟花。

事后，陈女士联系到商家但并未收到商家的道歉，在陈女士的多次投诉后，商家向陈女士仅退款100元。

有类似遭遇的还有来自天津的王女士，王女士和丈夫两人共花了4300元在淘宝平台上某网店购买了上海迪士尼乐园所谓的“高级VIP”，入园后两人却直呼“被坑了”。

王女士向记者表示，当时商家承诺提前入园且有八张固定项目快速通道卡，结果当天提前入园了，但实际只有三张大热项目的快速卡。而另外五个项目则是利用早进去的一个小时满园跑使劲刷，不能自由行也不管消费者想玩什么，只顾着把那几个项目刷完。

更令王女士气愤的，还有商家的行为。在没进园时商家就强制其确认收货并且一定要追加评论，而当王女士询问商家细节时商家却含糊其辞。王女士向记者表示，希望大家都能“避雷”这些非官方渠道，游玩体验感太差了。

来自上海市的张女士告诉记者，她在飞猪上购买的套餐带给了她最糟糕的一次迪士尼游玩体验。

张女士表示，自己和有年卡的朋友相约去迪士尼游玩，本想买个快速入园的票不让朋友在园区内等待自己太久，结果所谓的“快速入园”就是导游让一群人在门口集合人满了再一起进去。她直言，“快速入园”好像不快乐，也确实不快乐。

入园后，张女士发现承诺的前排花车巡游和独家烟花观赏位其实就是商家找人提前占好位置，但是需要提前30到60分钟去占好位置的地方自己站着，否则后面就挤不进去。

## 记者实测：多家电商平台出售各式迪士尼快速通道

那么，上述消费者在各大平台上购买的各种上海迪士尼快速通道等豪华套餐到底是什么情况？是否真的有类似于“上海迪斯尼票务”这样的网店存在？记者实测多家主流电商平台。

记者检索淘宝发现，目前已经无法搜索到“上海迪斯尼票务”这家网店，不过，记者发现，还有包括“上海迪斯尼服务乐园代购”“上海迪斯尼”等名字内包含迪士尼的店铺。点开其中一家，其正在出售一款售价为1288元的“33VIP”门票服务。

记者以消费者身份在淘宝上随机咨询了几个商家，他们的销售套路大致相同，快速通道售价从570元到5000元不等，大多都是模糊“快速通道”的概念。一位商家直接表示，他们走的



就是普通通道。在下完单以后游玩的前一天晚上，商家会安排工作人员打电话联系具体的集合时间和地点，然后第二天在园区门口集合。

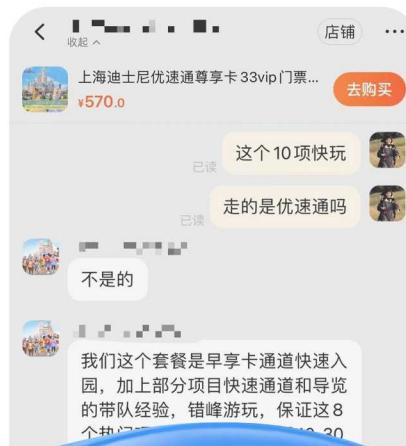
一位商家甚至夸赞起自己的套餐，称其是“专业导游带着专业路线，也有专业的玩法游玩，很快很轻松就能玩十多个项目和演出”，对于花车、烟花等附加服务，商家向记者解释道，导游会指导游客最佳观赏位置，但是需要提前过去占位，如果需要一对一占位则需要120到150元不等的占位费。

对此，记者咨询了淘宝平台官方客服，一位工作人员表示，如果商家那边真的是承诺的服务没有到位，那么淘宝官方客服会协助去申请退款，如果商家不同意的话，平台介入，把证据提供够，淘宝平台就会退款给消费者。如果真的核实到这个商家卖的是非官方渠道的票是违法的话，可以在平台上投诉，相关工作人员会提交给上级审核并处理。

类似的情况不止淘宝一家电商平台。记者检索小红书平台发现，在官方认证的店铺里，并未看到有“上海迪斯尼”“迪士尼”等相关字样的网店，但通过笔记检索却发现，有不少商家通过发相关笔记引流的方式，出售上海迪士尼项目的各种快速通道服务。

当记者以消费者的身份随机检索一家店铺，其表示要求添加微信才能咨询。随后，一位名为“迪士尼免排队”的销售添加了记者微信，并且介绍道其正在出售的快速通道套餐。其中，1499元一位的优享VIP套餐包括10个项目免排队以及花车和烟花位服务，但不包含门票。这名销售表示，此套餐是入园后由导游带领8人左右，4小时内快速刷完10个热门项目。该销售还热情地表示，早上六点半集合，可以直接走快速通道，不需要像特种兵一样跟着导游到处跑。

而在小红书上的一个笔记下方的购物链接里，一位商家声称可以提供迪士尼官方需要预约才可以享受的“33VIP”门票服务，5月7日一人的价格为2200元。商家称，可享受8个项目的快速通道。当记者询问是否走迪士尼乐园的官方通道时？商家表示，他们卖的要比官方的好，官方限制使用时间，他们的服务是不限时的。



## 迪士尼回应：建议从微信小程序或官方APP上购买快速通道服务

5月6日，记者拨打了上海迪士尼乐园官方客服电话，工作人员对记者表示，淘宝上类似于“上海迪斯尼票务”票的商家均不是官方认证的。当记者询问在这些商家购买的快速通道服务是否有保障时，工作人员表示“目前不清楚”。

那么，消费者如何才能购买到快速通道服务？该工作人员表示，如果有尊享卡购买需求，可以提前先购买好门票，然后把门票编号和官方APP绑定提前抢票，如果没有抢到的话，当天入园之后也可以再次抢票。

而对于多个平台上出现的所谓“33VIP”票务服务，上海迪士尼官方表示，“33VIP”是邀请制，在微信小程序填写信息会有专属客服邀请，所以所有的权益都只能是被邀请的会员才享有，在其他平台上所有的售卖渠道都是非官方渠道。

当记者询问是否有对这些打着迪士尼官方的票务商家采取一些法律措施时？该工作人员并未正面回答记者的问题，而是建议记者直接联系商家。

## 律师解读：避免选择价格过低或过于诱人的商品或服务

那么，出售上述服务的商家是否涉嫌虚假宣传？平台又是否要承担连带的法律责任？就相关的法律问题，记者采访到了国内知名律师周兆成。

周兆成表示，如果商家在宣传中明确提到了“快速通道”和“尊享卡”“33VIP”等字样，给消费者造成了购买后可以享受到快速入园、减少排队时间的印象，但实际提供的服务却与宣传不符，这种行为已经涉嫌构成虚假宣传。“虚假宣传指的是经营者利用广告或者其他方法，对商品的质量、性能、用途、产地等作为引人误解的虚假表示，以欺骗或误导消费者购买商品或接受服务。”

对于包括多位受访者反映的其在淘宝、小红书等电商平台上购买到这样的产品而产生的纠纷行为，平台方又是否要承担相应的法律责任？对此，周兆成解释，作为电商平台，有责任对其在平台上销售商品或者提供服务的商家进行监管，确保商家提供的信息真实、准确，不存在虚假宣传或者欺诈行为。“如果平台方未尽到相应的监管责任，导致消费者受到损失，平台方可能需要承担相应的责任。此外，如果平台方明知商家存在违法行为而未尽到相应的制止、报告等义务，也可能需要承担相应的法律责任。”

如果市民朋友也遇到了和受访者一样的情况，又该如何维护自己的合法权益？周兆成建议，首先一定要收集并且保留好相关的证据，例如购买记录、沟通记录、截图等；其次，可以联系卖家要求退款并且提供合理的补偿，并尝试通过协商解决问题；如果卖家未能解决问题，消费者可以向电商平台投诉，请求平台介入处理；同时，消费者也可以向当地消费者协会或相关监管部门投诉，请求其介入调查并处理；如果上述途径均未能解决问题，消费者可以选择向法院提起民事诉讼，要求卖家承担相应的法律责任。

“为了防范类似情况的发生，消费者在购买商品或服务时，要避免选择价格过低或过于诱人的商品或服务，在交易过程中，保持与商家的沟通畅通，及时询问和确认商品或服务的具体情况。注意保留好相关证据，以便在发生纠纷时能够证明自己的权益。”周兆成说。