

# 演唱会“抢票”要溢价 退款收三成手续费？

网友对退款一事表示不满；平台方面回应，手续费本质上是违约金

投诉

## 演唱会“抢票” 除了要收手续费还溢价过半

投诉人表示，7月27日傍晚，自己在票务网上购买了8月份在武汉的一场演唱会门票。票务网订票页面显示，场内票原价一张1390元，另外订单里包含一笔服务费，买票时由于她设置了面部识别支付，支付后才发现两张票共花费4498元。她计算了一下，每张票溢价759元。

投诉人在看到账单时，对溢价感到十分吃惊，一度怀疑自己是不是选错了，她在20分钟内提出退款申请，却被告知退款要收取30%的退票手续费，相当于只能退回2994.6元，直接损失1504.4元。随后，投诉人联系了票务网的客服，再次被告知只能以实际退款金额为准。由于无法接受高昂的手续费，她与票务网继续进行沟通和协商，希望手续费能降到10%以下。

在沟通协商的过程中，投诉人发现订单页面的退款通道已被关闭，询问朋友后确认只有她存在这种情况。她再次联系客服，得到的解释是由于手续费存在纠纷，所以暂时将退款通道关闭。客服承诺稍后会派专人与投诉人联系，投诉人当时向客服强调，因得知退款时间只开放到7月28日凌晨，希望尽快解决，而客服只是再次表示以后续跟进的专人解释为准。

然而，直至7月28日18时25分，票务网方面才再次联系投诉人，且表示已经过了7月28日零时，根据平台上的公告不能再进行退款。投诉人十分不满，认为票务平台存在恶意高额收取消费者服务费，利用霸王条款免除自身责任。

回应

## 退票规则由主办方决定 消费者最终选择换票

就投诉人反映的问题，新快报记者向票务平台方面了解情况。票务网的工作人员回应称，投诉人在7月27日下单后，多次向人工在线客服、电话客服反馈，要求全额退款并且要求马上处理。客服向客户解释了平台规则，并将该客户的需求向上反馈。由于当时用户投诉表示不接受退款扣除手续费，客服专员在7月28日、8月2日和8月3日，分三次主动联系投诉人，并且提供解决方案。用户不接受退单收取手续费，最终选择接受门票。票务网方面解释，退款窗口的时间长短是根据演出主办方的要求而定，同时该演出按照有关部门规定是“强实名制”演出，所以退票会产生相关费用。至于退票窗口期短的问题，票务网方面解释，该演出为“强实名制”演出，退票时间窗口期由该场演出的主办方设定，窗口期之后不予退票。

票务网方面还补充说明，对于演出退票要收手续费一事，演出票务和机票票务有相似之处，价格随市场供需动态变化，有时浮动会很大。演出票的退换也类似于机票的退改签，都属于用户单方要求变更、解除合同。对商家来说，退回的票品有可能售不出去，造成一定损失，因此用户支付的退票手续费，实际上是合同违约金。

就平台票价与票面价不一致的问题，票务网方面解释，其作为第三方平台，自身不对任何票品定价，价格均由平台的卖家自行设定，少数热门节目因为票的稀缺性，卖家的定价会高于票面价。平台会通过“多卖家供票，低价优先”的机制，向用户优先展示报价最低的票品。

近期，全国各地掀起一波波演唱会热潮，随之而来的是各种“惊天票价”事件。有网民投诉称，自己在摩天轮演出票务网（以下简称“票务网”）上“抢票”，因为一时心急没有核对好票价，发现门票实际支付金额比票面单价高出七百多元，而她在退款时被告知，票务网需要收取30%的手续费。她与客服沟通未果后，票务网在一天之后关闭了退款通道，让她十分不满。平台方面回应称，演出票的退换类似于机票的退改签，属于用户单方要求变更、解除合同，手续费实际上是合同违约金。此外，票价均由平台的卖家自行设定，价格受稀缺程度影响。

■新快报记者 李应华 王彤  
实习生 汤碧瑜  
通讯员 粤消宣 公新文

说法

## 判断是否霸王条款 关键在于 是否有明确提醒

退票要收手续费，是霸王条款吗？对此，北京隆安（广州）律师事务所高级合伙人陈伟杰律师表示，是否属于霸王条款，得看购票的网页上是否有相应的退款以及手续费收取条款，并且该条款的内容是否作出了足以令人注意的标识，例如加粗字体等，提醒消费者注意。如果尽到了提示的义务，那么该条款应是有效的，反之有可能存在条款无效的情形。陈伟杰同时提醒，只要票务网在客户下单时标注了实际应付价格而消费者依然选择点击付款，就是等于消费者接受该溢价。

## 广东省消委会： 二级票务市场溢价高成主要投诉问题

新快报记者了解到，上半年，国内各地演出市场火速升温，在“演出经济”活跃的同时，相关的侵权问题不容忽视。2023年上半年，广东各级消委会处理放映、演出服务投诉1273件，同比增长17.87%，增加193件。主要反映的问题有：一是门票退改规则设置不合理，平台、票务、主办权责不清，出现问题互相推诿；二是演出内容与宣传不符，音响效果不佳，影响现场观看，消费体验差；三是正规门票一票难求，二级票务市场溢价高，扰乱演出市场秩序，消费风险高。

消委会提示：消费者在购买门票前，一要仔细阅读演出时间、地点、退票退款规则等；二要理性看待演出需求，选择正规官方售票渠道，切勿冲动购买高价“黄牛票”、二手门票；三是提高甄别能力，不轻易点击陌生链接购票，注意保护个人信息；四是遇到非法高价倒票行为及时进行投诉举报，谨防被骗。

链接

## 警方提醒： 遇到“一票难求”情况时要注意防骗

近期，众多歌手陆续举办线下演唱会，个别场次演唱会出现“一票难求”的情况，有歌迷因购票心切，不慎上当受骗。广州市公安局新闻办公室7月中亦发出提醒：请歌迷们提高警惕，慎防上当受骗。如遇诈骗，请及时向公安机关报警。

从案件发生时间看，多集中在各场次演唱会售票开放日期和演唱会前夕，许多演唱会售票开放时即售罄，不少歌迷买不到门票。歌迷以在校学生为主，容易误入诈骗分子设下的圈套。

诈骗分子通常先在社交平台发布自己有官方售票渠道，或自称内部人员可以代买门票、包内场票，或手中已有门票便宜转让等虚假信息，再通过添加好友等方式与事主取得联系，在获取事主信任后，以收取全额票款、交纳订金等各种费用为由，通过扫二维码支付或银行卡转账等方式，骗取事主钱财。

7月11日，事主小何报警称，其在某鱼网络平台搜索演唱会门票，随后有人主动与其联系，声称手上有票源。按照对方的指引，小何扫描了对方提供的一个带有某麦App样式的二维码，界面显示收款的银行账号以及取票码等信息，小何便向该银行账号转账了2000元。随后对方称出票失败，理由是“该笔转账被‘中国银联风控’，要想‘解除风控’，需点击进入‘中国人民银行征信中心’网站进行操作，该网站实则为诈骗分子虚构的网站。在对方的诱骗下，小何将银行账户里的资金71588元都转向该网站的指定账户。这时小何才意识到被骗，于是报警求助，共计损失73588元。

## 广州将逐步推行“谁购票谁观看” 打击“黄牛”

5月31日，有网友在人民网“领导留言板”向广州市委书记留言称，演出市场强劲复苏，久未露面的“黄牛”倾巢而出。有的演唱会门票开售即“秒空”，“黄牛”却在社交网络上加价销售门票。网友建议实行演唱会实名制购票及实名制观演，打击、遏制“黄牛”，规范演出行业的秩序。

对此，7月25日，广州市公安局答复，公安部门和文化部门对演出行业“黄牛”炒票的情况高度关注，已在制定相关售票政策，逐步推行“谁购票谁观看”的措施，规范演出行业秩序。