

# 演唱会二次开票前 已停止退票引争议

律师表示“买入即锁定”或属无效条款

## 投诉 退票遭拒 消费者质疑规则不合理

3月13日,晓琳(化名)在“梦龙”广州演唱会二次开票首日,购买了3月22日(周日)场次980元票价门票2张,随后发现3月20日(周五)场次有余票,因周日19时需送未成年子女返校住宿,无法到场观演,便补充购买了周五场次同价位门票2张。购票成功后,她立即发起3月22日场次的退票申请,却发现退票通道已关闭。

晓琳表示,经查询得知,本次“梦龙”广州演唱会的退票截止时间为3月12日12:00,即二次开票前1天就已停止退票服务。她在购票时并未收到明确提示,二次开票全流程中,提交订单、支付等关键节点未弹出“本场次已停止退票”的强制确认提示,开票通告也未以显著方式告知退票窗口期已关闭,仅笼统标注“退票规则同票务须知一致”。

晓琳多次联系大麦人工客服申请退票,说

明重复购票及需送未成年子女返校的情况,但客服始终以“已过退票截止时间”“规则已公示”为由拒绝退票,未对退票规则设置的合理性作出回应。在社交平台上搜索相关词条发现,不少消费者也有类似遭遇,即使有消费者按要求提供的退票凭证经客服同意可退票,仍需扣除一定的手续费。

晓琳认为,3月13日购票当天就发起退票,距离3月22日演出还有9天,退回的门票可通过二次销售流转,不会给票务方、演出方造成实际损失。

此外,晓琳查询演唱会主办方信息时发现,票务页面落款方为“深圳有源文化传媒有限公司”,拨打企查查平台显示的法定代表人电话后,对方称未参与本次售票,与演唱会无关。截至发稿前,记者多次拨打该电话,均无人接听。

## 回应 规则已公示 平台不参与退票规则制定

针对晓琳提出的“购票时未收到退票规则明确提示”的疑问,大麦客服表示,本次“梦龙”广州演唱会的退票规则在开票前已提前公布在页面,一般会有弹窗说明退票规则,演出详情页也会标注退票规则,并多次提到“大麦不参与退票规则的制定,具体规则制定根据相关文件,请以项目页面公告为准”。

## 律师说法 “买入即锁定”或属“霸王条款”

广东国鼎律师事务所何生廷律师指出,根据消费者权益保护法第二十六条,经营者对限制消费者权利的格式条款负有显著提示义务。在“秒光”的抢票高压环境下,平台若仅依靠长篇用户须知而缺乏关键节点的强提醒,可能构成未尽到法定提示义务。

“平台将退票截止时间前置到二次开票开始之前,实质上使该阶段购票的消费者处于‘购票即丧失退票权’的不利情形。”何生廷表示,这种情况涉嫌构成排除消费者主要权利的“霸王条款”,“不可退票”的条款可能对购票人不产生法律约束力。

对于晓琳因送子女上学等情况提出的退票诉求,大麦客服回应称,若消费者有特殊原因需要申请全额退票或办理退票,可使用下单账号提供相关凭证,客服会将遇到的情况及相关凭证反馈给项目方进行申请和协商,由专员负责申请与协商工作,目前并无公开的合理退票原因清单。

他认为,票务平台作为掌握全部信息优势的专业经营者,完全可以根据二次开票计划设置单独的退票窗口期,但其却选择将所有交易风险与时间冲突风险全部转移给消费者。他呼吁相关部门介入,对此类“先关退票、再开票”的不当规则予以规范引导。

何生廷进一步指出,本次事件购票须知中其实已存在分时段扣费的阶梯规则,说明该机制在技术上和操作上均具备可行性。他强调,演出票虽有时效性,但并非不可二次销售,提前9天退票完全可以让主办方重新上架,不会造成实质损失。

近期,有消费者反映“梦龙”(Imagine Dragons)广州演唱会二次开票后,发现票务平台将退票截止时间设定在二次开票之前,导致其在购票瞬间即丧失退票权利。消费者质疑该退票规则未尽提示义务且不够公平,而票务平台大麦则回应称,退票规则由主办方制定,平台仅负责执行。对此,律师指出,此类“买入即锁定”的规则可能构成排除消费者主要权利的无效格式条款。

■新快报记者 金瑜

▲豆包AI生成



▲该场演唱会平台显示二次开票时间为3月13日。

▶该场演唱会平台的退票规则显示3月12日12:00后不允许退票。 网页截图

助力“广东智造”走向世界

## 增城西至西欧第300趟中欧班列启程

新快报讯 记者许力夫报道 3月23日,一列满载电子产品、智能家居及高端制造设备的国际班列从广州增城西站缓缓驶出,驶向万里之外的西欧。这标志着增城西至西欧方向的国际班列累计开行正式突破300趟大关。

作为广州东部公铁联运枢纽的核心载体,增城西站再次以“钢铁驼队”的雄姿,架起了连接中国与西欧的黄金通道。第300趟班列的顺利启程,不仅是一个里程碑式的数字跨越,更是大湾区外贸活力持续迸发、产业链供应链韧性不断增强的生动缩影。

据统计,2025年增城西站全年共开行国际班列342列,发送货物52.44万吨、到达货物190.54万吨。车站装车与卸车数量稳步增长,高附加值货

物占比逐年提升,出口货值超400亿元,服务外贸企业超万家。作为广州市三大交通枢纽中心之一,增城西站自投入运营以来,始终将开行国际班列、服务“一带一路”建设作为自身发展的核心使命与增收基石。目前,一条条钢铁动脉从这里延伸,已辐射至欧洲、中亚、东盟三大区域,贯通17个国家、34座城市,此次增城西至西欧第300趟中欧班列开行,正是这一网络布局日趋成熟的有力证明。

新的一年,国铁广州局广州车务段增城西站将持续推动运输模式、作业标准、管理模式与国际接轨,以更高效率、更优服务支持共建“一带一路”高质量发展,为中国企业开拓更广阔空间,在全球经贸往来与治理完善的过程中,持续贡献来自铁路的坚实力量。



■通讯员供图