

962555

新测评

本报记者 夏韵

随着演出市场爆发式增长，热门场次一票难求。见一级票务平台“抢不到”票，不少消费者选择去二级票务平台下单。这些二级票务平台上有大量票代卖家，宣称：只要愿意花高价，再紧俏的票也能“十拿九稳”收入囊中。

然而，多位消费者向“新民帮依忙”反映，通过二级票务平台购票，遭遇了高溢价、代拍灰产、退票难问题等，维权更是困难重重。二级票务市场，套路到底有多深？对此，记者展开调查测评。

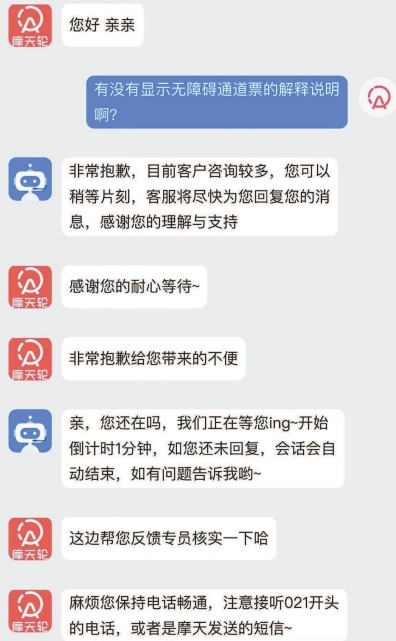
记者今日在摩天轮平台购票页面看到，售卖无障碍通道座位门票却未标任何入场细则

- HKD980票面 平台座位门票
- HKD780票面 地面座位门票
- HKD980票面 地面座位门票
- HKD1180票面 地面座位门票
- HKD1380票面 地面座位门票
- HKD1580票面 地面座位门票
- HKD1180票面 无障碍通道座位门票
- HKD1580票面 无障碍通道座位门票

选择门票

¥2158/张 认证卖家

安心入场保障 | 电子票 | 不可退



▲关于“轮椅票”，消费者至今未收到相关明确回复

二级票务平台，套路到底有多深？

案例

“轮椅票”花双倍钱遇烦心事

消费者王女士告诉记者，她在摩天轮票务App上购买了两张五月天中国香港站演唱会的门票，加上服务费，总计支付6391元人民币。两张票的票面价格均为1580港币，摩天轮高溢价售出，每张标价3052元人民币，演出时间为2024年4月30日。

值得注意的是，根据主办方公示信息，1580港币的票面对应的有地面座位和无障碍通道座位，价格相同，但无障碍通道座位仅限轮椅人士购买，身体健康的人不能随便占位，不坐轮椅的肢残人士则须提供医院文件，以证明自身有需要使用无障碍通道座位。这种座位的门票又被称作“轮椅票”。

“摩天轮平台上没有任何提醒，结果我买到的是‘轮椅票’，连退票都退不了。”王女士说，买票前她并不清楚香港地方设有特殊的无障碍通道座位，而在购票时，摩天轮的选票和提交订单页面对此也没有进一步说明，她认为平台拒绝退票退款很不合理。

记者点开这场演唱会的购票页面，票品提供方是“晶彩票务”，显示“不可退”。视线受阻座位区、无障碍

通道座位确实有专门标出，但后者无“仅限轮椅人士购买”的提示，很容易让人不明所以。王女士表示，“视线受阻”是客观情况，不用解释也能快速理解，只要接受这一瑕疵，就能入场。而无障碍通道座位的票被非残障人士购买就成了占用资源，会被主办方或场地方“禁止入内”。

王女士买的“轮椅票”到底能不能让她进场？摩天轮线上客服这样回答：身体健康的可以买，正常观演没有问题。之后，记者反复确认，仍得到无障碍通道座位门票“可以下单”的说法。

代拍卖家 退票收取80%手续费

随着越来越多的大型演唱会实行“实名制”，二级票务市场出现了“新职业”：代拍。简单来说，若开票后消费者手速慢，在一级票务平台抢不到票，就能找代拍卖家帮忙抢票。发送个人身份信息，卖家代为录入、抢票，买到票的概率将大大增加，对方甚至以“一旦抢不到票，全额退款”作为卖点。但代拍目前属于灰色产业，极有可能导致个人信息泄露，并且售后服务无法保障。

消费者李先生是邓紫棋的歌迷，今年3月，他通过微信小程序“票小

二”购买了两张邓紫棋合肥站演唱会的门票，每张票面价1399元，加上服务费，共支付3542元。“票小二”经营主体为上海鑫汇电子商务有限公司，上面有不同代拍卖家入驻，比如用户下一场演唱会，与“票小二”合作的卖家就会接单，然后到一级票务平台抢票。不过，抢到的电子票不在二级平台上，会直接放到买家或抢手的一级票务平台账户内。

“我要买的是3月31日的票，于是3月29日在‘票小二’下单并付款，当天我的纷玩岛App账户就收到了票。后来，由于朋友在其他平台也购了票，我提出了退票退款要求。”据李先生所述，3月29日晚，一级票务平台纷玩岛的订单显示：退款金额已按原支付路径退还，两张票2798元全额退款。之后，他要求“票小二”跟进退款。“纷玩岛的退款是退到二级票务平台或代拍卖家那里的。既然一级平台退了，那二级平台和代拍卖家也应当退款，最少2798元。”然而，“票小二”告知李先生，要按订单支付额的80%收取手续费，否则退不了。

记者与“票小二”客服取得联系。对方回应，平台向来是“一经售出，无法退换”，经与卖家确认，因个人原因选择退票，卖家将收取80%手续费，无法全额退款。

退票规则 到二级平台就“卡壳”

今年1月，市民蔡先生在摩天轮票务App上抢了两张足球表演赛的门票，支付票款4318元、服务费200元，总计4518元。活动场地在香港大球场，时间是2月4日。在摩天轮原先的商品介绍中，票务代理是“稳住票务”，写明由大牌球星“梅西领衔”。后因梅西没有上场，主办方宣布安排退款，按每张门票票面价的50%退还，退款申请确认时间截至2024年4月12日。

之后，蔡先生多次向平台申诉，但摩天轮一直没有退款。客服人员称：根据主办方的退款政策，通过二级市场等其他非官方指定购买渠道获得的门票一概不纳入其中，仅为一级官方售票平台“Klook客路”购票人办理退款。

记者就此拨打摩天轮客服热线核实情况。客服人员强调，在主办方发布的公告中，明确表示不为二级票务平台退款，因此摩天轮方面不能安排退款。

对此，蔡先生有些想不通：“除非是赠票这种特殊渠道票，二级、三级票务都是从一级平台拿票的，一级一级退下来就行了，怎么会退不了呢？”

建言

面对意外能否更人性化？

不久前，“父亲去世，大麦不给退票”一事引发全网关注，经网友发帖求助后，这家一级票务平台终于退票退款。而到了二级票务平台，类似情况想要退票更是“难上加难”。

消费者陈女士于4月初在票牛App上买了两张陈奕迅南京站演唱会的门票，共支付近4000元。之后，丈夫脚部受伤，无法同行观演。4月4日，她提交退票申请并发送相关病历证明，被票牛拒绝。值得注意的是，主办方在指定的一级票务平台上发文：4月14日场次，2024年3月16日0:00至4月12日19:00，可申请退票，且应按照票面价格的30%支付退

票手续费；4月12日19:00后，停止办理退票。

消费者认为，二级票务平台除了应遵守主办方的退票规则外，还应更具人性化。对于特殊退票申请，可以依情形制定不同的退票规则，细分直系亲属过世、观演人本人突发意外等情况，像现在这样坚持“一经售出，不退不换”过于霸道。若是直系亲属在开演前去世，只要情况属实，二级票务平台及平台卖家都应按规则协助退票退款。

梯次退票规则能否同步？

实名制下，需要“人证票”一致，无法转赠。为满足退票需求，演出主办方开始实施“梯次退票”“有条件

退”。但许多二级票务平台对此却并不支持，“一级能退二级退不了”的现象较为普遍。

去年，《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》发布，规定：演出举办单位应当建立大型演出活动（大型演出活动指观众人数在5000人以上的大型营业性演出活动）退票机制，设定合理的梯次退票收费标准，保障购票人的正当退票权利。

记者打开票牛App，以潘玮柏上海站演唱会为例，购票页面标注“不支持退换”，平台解释称“票品为有价证券非普通商品，有时效性、稀缺性等特征，故而不能退换”。同样，有票App上也是不能退换货。再去查看

演出主办方指定的一级票务平台的购票信息，根据公告，这场演出设置了“梯次退票”，并非不能退票。

采访中，消费者指出，对比一级票务平台，二级票务平台多了第三方票务代理公司，平台委托第三方为消费者购票，在办理退票过程中，票代公司一方面发起正常申请获得相应退款，另一方面又向消费者申明“概不退换”或收取高额手续费，这似乎成了“潜规则”。为此，消费者建议，依据相关规定，能否要求二级票务平台与主办方和一级票务平台在“梯次退票”上保持同步，可以在合理区间内设置“梯次手续费”，但必须确保消费者的“退票权”。

一览表

二级票务平台	能否退换货	平台是否承诺“无票赔付”	是否有代拍
摩天轮	视退款申请原因而定，明确标记不支持退换的票品，不提供退换货	有	无
票牛	仅限平台支持退款的票品	有	有
有票	不支持无理由退换	有	有

(以各平台最新退票规则为准)



本版编辑/顾 玥 视觉设计/竹建英