

962555

小忙
微调查代售周杰伦演唱会门票的
票牛App被质疑太霸道

明明“待开票”就是不让退

买了演唱会的门票，压根还没出票，平台却拒绝退款。连日来，不少消费者向“新民帮依忙”反映，上海颂品网络科技有限公司经营的票牛App，在票品出售后，除演出取消等特殊情况下，一律不支持退款。法律界人士指出，网络票务平台“简单粗暴式”的不退款，单方面设置“一旦售出就不予退货退款”，已涉嫌“霸王条款”。



【海口】【提前预定，出票保真】周杰伦2023年嘉年华世界巡回演唱会海口站门票

9.8 ★★★★★

1286元起

想看

评论

票牛App上有很多溢价的预售门票

2月底吴女士高价购入了一张周杰伦演唱会海口站门票



买票溢价退票遭拒

消费者吴女士告诉记者，2月28日，她在票牛App上高价购入了一张周杰伦演唱会海口站门票，票档2000元，实际支付3867元。演出时间是今年7月1日晚上。吴女士讲，票牛App上很多门票都是溢价出售，因为特别想看这场演唱会，当时“咬咬牙”买了这张快翻倍的门票。之后，因家中有事时间冲突，她向平台申请退款，屡次遭拒。“现在订单状态是待开票，为什么不能退款呢？”

记者看到，吴女士的订单截图上显示，演出“待开票”，不能选座，还写明“不支持退换”。另外，订单上标出加收了一笔服务费185元。不过，即使算上这笔费用，对比2000元的原始票面价格，仍属严重溢价。

17岁的学生小成也有相同经历。2月底，他在票牛App上购买了2张周杰伦演唱会呼和浩特站门票，票档每张1000元内场，实际支付了4578元。“我购票时点了1000元那一档，结果付款变成了2000元一张。平台没有说明为什么多收了1000元。”小成说，现在订单是“待开票”“预计开票后10个工作日内发货”。3月，小成要求退款，但平台不同意。拨打票牛的客服热线，要么提示人工客服繁忙，要么就是拨通后退款诉求被拒绝。

网友吐槽平台霸道

记者打开票牛App看到，平台称“票品具有时效性、唯一性等特征”，一旦售出，“除因不可抗力因素导致演出取消或延期，其他情况不支持退换”。

在各大社交平台，不少网友都对票牛

App发出了质疑：“花了正价却收到‘非卖品’赠票。”“在被扣除一大笔手续费后，才能拿到剩余退款。”

根据网络公开资料，票牛App由上海颂品网络科技有限公司运营，公司于2015年成立，注册地址在上海市闵行区紫星路588号。区别于大麦、猫眼等一级票务平台，这是一家二级票务平台，对接主办方、场馆、票务代理、个人等各种供票方，实行以市场需求为导向的动态定价机制。简单来说，它是一个为消费者和供票者提供服务的中介方，火爆的演出溢价销售，冷门的打折出售。如周杰伦的演唱会，票源需求比较大，所以作为“以市场决定价格”的互联网票务平台，票牛App就会出售溢价门票。但票务平台“概不退换”的规则，让许多人直呼“霸道”。

本报记者 夏韵

律师说法>>>

概不退换很不合理

对于消费者反映的诸多问题，上海江三角律师事务所律师周蒋锋表示，根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》，下列商品不适用“七日无理由退货”规定：消费者定作的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品，以及交付的报纸、期刊。有些性质的商品经消费者在购买时确认，也可以不适用“七日无理由退货”规定，如拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

周蒋锋认为，演唱会门票、电影票不属于上述范围，尤其还处于预售阶段。未出票、待开票、进入抢票序列，说明卖方尚未完成合同的交付义务。在这种情况下，设置“一旦售出就不予退货退款”的门槛很不合理，属于《民法典》规定的格式条款无效的情形之一，即“提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”。“无效的格式条款就是通常说的‘霸王条款’。”周蒋锋说。

“演唱会门票、电影票等确实具有时效性，购买的时间对票价的影响较大。但是这类商品通常非实名制，因此并不具备唯一性，在技术上完全可以作废后重新使用。”周蒋锋说，这样操作会增加系统维护成本，同时考虑到时间对销售金额的影响，建议在商家和消费者之间分摊成本。有些行业已经普遍使用这种销售模式，如旅游产品、住宿酒店、飞机票、火车票等，退票越早，可退回的金额越多；退票越晚，可退回的金额越少，甚至不能退票。类似的退改标准可复制于票务市场，这样才能更好地保护消费者的权益。

本报记者 夏韵

好多年的垃圾清干净了 养老院的老人终于笑了



垃圾未清理前



垃圾清理后

季晟祯 摄

本报讯（记者 季晟祯）2月27日，本报6版刊发《“垃圾场”紧挨养老院天天闻臭夏季蚊蝇飞》的报道，反映宝山区逸仙养老院紧邻一“垃圾场”脏乱恶臭、蚊蝇乱飞、杂草丛生，王季庄等老人四处求助，亟盼垃圾能彻底清理。近日在回访中，王季庄难掩激动地告诉记者：“垃圾终于彻底清理干净了，阿拉的心结解开了。”

见记者再次前来，89岁的王季庄很开心，忙不迭地谈起“垃圾场”翻天覆地的变化。她说，报道刊登后不久，只见每天四五辆铲车进场作业，清垃圾，除

菜地。从6楼阳台窗户俯瞰，眼前画面与之前判若两景——成块菜园和大小不一积水潭“消失”了，自西向东，原本一望无际的垃圾更是没了踪影，只留下地面上明显的铲车痕迹。

她透露，相关部门还张贴公告，要求对“垃圾场”严格管理，严禁无关人员进出，以保证洁净得以持久。王季庄坦言，以前每逢雨天，积水潭的臭味，扑鼻而来；天热时，受蚊蝇叮咬满身包块，无法入睡。“清空这些，以后可不用再遭罪，实在太好太好了。”老人连着说了三个

“太好”，脸上绽放着开怀的笑容。

和王季庄一样，90岁的龚丽珍也高兴坏了。“我逢人就说，一连打印了好几份报道。”踏入她的房间，只见桌上整齐摆着2月27日新民晚报的报道。在她看来，努力许久，老人们的声音终于得以被“听见”。

她谈到，自打垃圾清理后，每天都会开窗呼吸清新空气，晒晒太阳，看看江面轮船。“垃圾问题解决了，看到老人开心了，这是我们小辈最大的快乐。”龚丽珍的儿子在一旁竖起了大拇指。

小帮
有回音

本报讯（记者 陈浩）3月20日，本报8版刊出《接到“短差”司机一个绕路一个骂》的报道，反映梅先生一家5口乘坐两辆“锦江”“友联”出租车，因回家路程短，被司机甩脸色，发泄不满。获悉情况后，上海市交通委员会执法总队已介入调查。

上海市交通委员会执法总队介绍，两名司机的行为已违反《上海市出租汽车管理条例》。其中，“绕路多收费”违反条例第24条第6款，执法部门可对当事人作出罚款500元至2000元、停业整顿，吊销从业资格证的处罚；“不文明礼貌”违反条例第24条第1款，可对司机作出50—200元罚款。目前，两起案件均已在立案调查中。

上海市交通委员会执法总队表示，今年，总队在虹桥枢纽地区立案200余件，其中涉及出租车多收费、计价器舞弊、扰乱营运站点秩序等出租车案件60余件。针对出租汽车行业顽症，总队一直在加大打击辖区内出租车多收费、计价器舞弊、将车辆交与无证人员驾驶等重大违法行为的查处。同时，对于违法率较高的出租车企业，通过上门检查、约谈等方式，督促企业加强内部管理，要求企业及时落实整改，积极履行企业主体责任，保障营运过程的安全与规范。

两司机绕路骂人 交通执法总队介入调查

本版编辑/曹柳曼
视觉设计/黄娟