



# 一纸门票牵出多重乱象 退款遭拒还被一票两卖

## 二手交易平台监管缺位维权卡壳， 多亏民警协调最终追回票款

### “换绑”入场有风险

张女士告诉记者，3月底，她在闲鱼App上看中了1张TOP登陆少年组合演唱会门票，该演出于今年4月11日在中国澳门举办。根据闲鱼订单信息，这张门票票面价为2280元，因溢价出售，张女士实际支付了4080元。她查看卖家闲鱼个人信息发现，对方是一名“00后”男生，简介标注为“摩天轮入驻商家”。

据了解，这场演唱会实行实名制，若在一级票务平台“大麦”抢票，需填写观演人真实身份信息。但值得注意的是，中国澳门站演出无需“刷脸”“刷证”，观众仅凭“大麦”票夹中的二维码即可入场。“没有‘人证合一’的检验，就有了漏洞——可以‘冒充’他人入场，所谓的‘实名制’形同虚设。”张女士说。

“我拍下付款后，就要求卖家换绑，但对方说暂时没有，还要去问同行拿票。过了一天，卖家发来一段大麦购票信息录屏。”张女士回忆，录屏显示，这张门票的实名观演人登记为一名林女士。“卖家说，能通过‘换绑’的方式让我入场，把登记着林女士信息的大麦账户，换绑成我的手机号，演出当天我登录大麦打开票夹扫码，就能‘冒充’林女士进场。”

张女士注意到，卖家的商品介绍中明确写着“大麦换绑，换绑后确认”，这意味着，一旦完成手机号换绑，她就要点击“确认收货”，而非等观演结束后再确认。“我后来才知道，这种‘换绑’操作在追星圈很盛行，看似方便，实则风险极大。”张女士坦言，她担心一旦林女士最终选择到场，自己就会被“踢出”账号，落得钱票两空的下场；而且若换绑过程不顺利，演出当天无法登录账号，卖家还可能以“买家自身操作问题”拒绝退款。

考虑到种种风险，3月29日，张女士决定不提供自己的手机号进行换绑，放弃此次交易，并果断向卖家提出退货退款，可没想到，卖家直接拒绝了她的退款申请。

花4000多元在闲鱼上购买溢价演唱会门票，未发货、未完成任何入场准备前，因担心交易风险提出退款，却被卖家断然拒绝；更离谱的是，这边退款申请被拒，那边门票竟已被他人使用。近日，市民张女士向“新民帮帮忙”讲述了自己在二手交易平台收票时踩到的“大雷”，好在最终在民警协调下，成功追回了全部票款。

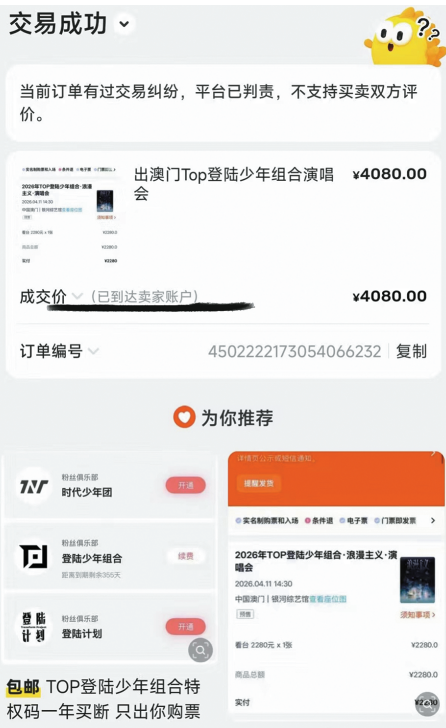
▶ 买家张女士未入场，且这张门票已被他人使用，闲鱼平台却向卖家打款  
受访者供图

### 门票被他人使用

“我刚提出退款，卖家就立刻在闲鱼上点击了‘发货’按钮，这分明就是‘强买强卖’！”张女士既气愤又无奈，“我既没提供过手机号让他换绑，也没登录过那张门票对应的大麦账号，凭什么不能退款？”

她表示，从自己申请退款到演出开演，中间还有十多天时间，卖家完全有充足的时间寻找其他买家，并不会影响其正常交易。可即便她反复沟通、耐心解释，卖家依旧态度坚决，不同意退款。

无奈之下，张女士向闲鱼平台投诉，请



求官方客服介入维权。但在提交相关证据后，闲鱼维权终审人员却支持卖家，并称平台已将钱款打给卖家，张女士的申诉不成立。“我根本没去看演唱会，却白白损失了4000多元！”张女士说，事后她联系大麦客服查询得知，这张门票已被核销使用。这意味着卖家很可能存在“一票两卖”的行为，或是林女士当天确实到场观演了。

### 平台称处理无误

4月中旬，记者就此事联系到闲鱼平台。针对“商品发货前，买家想取消交易该如何处理”的问题，平台客服回应称，主要由

买卖双方自行协商，协商一致即可，平台并无“一拍下就不能取消”的规定。

而对于张女士申诉无果的情况，客服表示，判定卖家胜诉的原因是“买家未配合换绑”，属于买家责任，平台处理无误。当记者追问，张女士从未收到任何入场凭证，且卖家疑似存在“一票两卖”行为，为何平台仍支持打款给卖家时，客服随即表示，“一票两卖”问题不属于平台职责范围，建议消费者向相关部门反映。

对于闲鱼的回复，张女士十分气愤：“我觉得这张票不安全，一直没登录过别人的账号，早早提出退款、放弃观演，凭什么还要配合换绑？平台的回复简直牛头不对马嘴！”4月22日，张女士向浦东公安分局金杨新村派出所报案。最终，在民警的协调下，卖家将4000余元票款打至张女士的支付宝账户，她成功追回了全部损失。

### 购二手票须谨慎

“为了追求交易量和平台活跃度，闲鱼平台对黄牛卖家‘一票两卖’等违规行为视而不见，让消费者维权难上加难。”张女士认为，二手交易平台对黄牛票的泛滥负有不可推卸的责任。

她提醒其他消费者，“换绑账号”“冒充入场”等非正规操作，背后往往暗藏诸多风险，在闲鱼等二手平台购买高价演唱会门票时，一定要保持高度警惕。尤其是实名制演出，应尽量通过正规一级票务平台抢票，选择“人证合一”的入场方式，这才是最安全、最有保障的选择，避免因贪图便利或急于购票，遭遇不必要的损失。

张女士的遭遇也令不少市民希望二手平台能加强监管，严厉打击“一票两卖”、虚假交易、强买强卖等违规行为，规范二手票务交易秩序，畅通维权渠道，切实保障消费者的合法权益，让大家在二手平台交易时能更放心。  
本报记者 夏韵

## 上海七旬老人花3.8万元委托中介卖房踩大坑 虚假带看 擅自降价 拒不退款

花3.8万元委托中介卖房，对方起初拍胸脯承诺“几天就能卖掉”，可2个月服务期满，房子不仅无人问津，高额服务费也拿不回，还被发现带着看房照片疑似造假，甚至在未经业主同意的情况下，房屋被擅自降价百万元挂牌。近日，上海七旬老人沈女士向“新民帮帮忙”求助，称自己的遭遇与本报4月7日6版报道的《交11.6万元服务费只换来“门店打卡照”》如出一辙，在委托二壹秒优房（上海）营销策划有限公司卖房期间，遭遇了一系列离谱乱象，至今未能拿回退款。

### 起初拍胸脯保证

沈女士告诉记者，去年9月，她与二壹秒优房（上海）营销策划有限公司（以下简称“秒优房”）签订了《二手房营销服务合同》，委托对方出售自己位于闵行区莘中路一小区的一套无电梯房。合同中明确，该房屋面积约75平方米，拟出售定价319万元，委托服务期限为2025年9月9日至2025年11月8日。随后，沈女士向“秒优房”全额支付了3.8万元服务费。

“我今年70多岁，腿脚不方便，这套房子在6楼，上下楼特别吃力，本来想着抓紧卖

掉，置换一套底楼的房子养老。”沈女士坦言，在委托“秒优房”之前，她曾找过多家传统中介挂牌出售，但因价格问题，始终没能找到合适的买家。

回忆起初与“秒优房”对接的场景，沈女士仍满是无奈：“当时他们的工作人员说得特别笃定，拍着胸脯保证‘肯定卖得掉，几天就能卖掉’，还说最后成交价只会高于319万元。”她特别强调，319万元的拟售价，是“秒优房”工作人员给出的市场估价，并非自己单方面定的不合理价格，她当时是明确知晓并同意的。

可事与愿违，直到2个月的服务期限届满，沈女士的房子依旧无人问津，连一个真实的意向买家都没有。“我急得整夜睡不着，本来盼着尽快卖掉换房养老，结果竹篮打水一场空，他们还不肯退我那3.8万元服务费。”沈女士说，在她明确提出退款诉求后，“秒优房”的负责人只肯表示“可以延长2个月服务期限，继续帮忙推广”，对于退款一事却始终躲躲闪闪，拒不正面回应。

### 推广竟弄虚作假

更让沈女士气愤的是，她后续偶然发现，“秒优房”所谓的“营销推广”，竟然充斥

着弄虚作假。“去年12月，我实在看不到希望，就主动提出解除服务。”沈女士回忆，在服务期内，“秒优房”除了每天给她发送中介门店的打卡照片，偶尔还会传来几组“意向买家看房”的照片，可她仔细一看，发现了猫腻。“我家阳台是水泥封墙的，但他们发我的照片里，阳台却是铁栏杆结构，这根本就不是我家！我现在甚至怀疑，照片里那些所谓的‘意向买家’，是不是他们找来的演员？”

而未经同意擅自降价，更是让沈女士难以接受。她告诉记者，去年年底，她在小区里偶遇一名此前接触过的中介，对方无意间提及：“你家的房子要上架了，‘秒优房’报给我们门店的挂牌价是200万元。”“我一听彻底傻眼了，这个价格根本没跟我商量过，他们简直是在瞎搞！”沈女士既气愤又无奈，好好一套拟售价319万元的房子，被中介擅自降价119万元，完全无视她的业主权益。

### 坚称无法退全款

记者致电二壹秒优房（上海）营销策划有限公司负责人严女士，就沈女士的投诉核实情况。对方确认确实代理过沈女士的房屋，并表示会尽快联系老

人协商退款，但她以

“公司经营不善”为由，坚称无法全额退还3.8万元服务费，只能退还几千元。沈女士向记者反馈，在“新民帮帮忙”栏目介入后，严姓负责人主动与她取得了联系，但双方未能就退款金额达成一致。沈女士明确表示，后续她将通过法律途径维护自身合法权益，坚决讨回这笔不合理的高额服务费。

沈女士的遭遇并非个例，不少市民在委托中介交易房屋时，也曾遇到过虚假承诺、乱收费、擅自操作等乱象。对此，市民期望，相关主管部门能加大对二手房中介市场的监管力度，严厉查处虚假宣传、弄虚作假、侵害业主合法权益等违规行为，规范房屋营销服务、中介服务的流程和收费标准，明确中介机构的权责边界。同时，也希望监管部门能畅通投诉举报渠道，及时回应市民诉求，积极帮助受害者维权，对违规中介形成有效震慑，净化二手房服务、交易市场环境，让市民在委托中介交易时能安心、放心，避免再遭遇类似的经济损失。

本报记者  
夏韵

