

退票退款难、与宣传不符…… 网上预售票，套路埋得深

2024年5月中旬开始的演唱会,2023年12月9日就要开始预售。

近日,周杰伦演唱会门票即将提前半年预售的消息引发热议。在预售开始之际,不少网友发帖质疑,提前半年收取门票费用,票价不菲,并不合理。而开启预售48小时后,退票将收取订单价格的30%手续费,也让一些人感到不满:有人认为无法预判半年后是否会因为其他安排影响

观演行程,30%的退票手续费过高。

随着网络票务平台的发展,不少演出、展览会提前放出预售票吸引消费者。然而,《法治日报》记者在调查中发现,因网上预售票引发的纠纷颇多,例如宣传内容与实际不符、退票退款难、预售周期过长等。有消费者抱怨道:“预售票最开始有折扣价、可选座等优势,现在却成了‘稀缺品’,要靠抢,一旦遇到问题,后续维权费时又费力。”

宣传内容与实际不符

在某投诉平台上,记者以“预售票”等为关键词进行检索,发现近期相关的投诉就有几十条,主要涉及的问题是消费者购票后发现所购买项目与实际不符或不存在。

今年10月,天津市大学生陈龙在大麦网花费688元购买了一张《何以青春》华语经典金曲演唱会票,临近演出日期,陈龙发现主办方发布公告称“因舞台遮挡,部分688元的位置调整为488元”,但并未对此前已售出的票退差价。

演出当天,陈龙按票上位置就座后,发现自己被安排到了距离舞台最远的地方,而与其同排就是被调整为488元的位置。更让他生气的是,演出过程中演唱的歌曲数量大大缩水。宣传时说有36首,结果只演唱了24首。“看宣传中的歌单有十几首是我比较喜欢的,也是我买票的原因,可是最后我喜欢的只唱了几首,其他的都被删除或者替换掉了。”陈龙说。

不久前,广东东莞的王力在票务平台花费228元购买了一张原价为338元的“东莞潮TAI音乐节”的“早鸟票”(商家提前放出的折扣票)。随着演出时间的接近,王力发现,原本自己购买时已经享受折扣的票出现了更低的价格,而且在许多平台同时销售,价格一个比一个低。更令王力难以接受的是,居然出现了加油送票、当地某高校免费送票等情况,于是王力想退票再从其他平台购买价格更低的票,但商家表示无法进行退票。

王力只能无奈接受了高价看演出的现实。但更令他生气的是,观看演出后,他发现最喜欢的嘉宾演出时长只有十几分钟,与前期宣传的时长半小时明显不符,可谓大大缩水。“不仅如此,我发现所有嘉宾的演出时长都低于宣传时长,两位嘉宾出场的空档期越来越长,美其名曰中场休息,播放的是长达半小时的广告。”

对此,中国消费者协会理事、北京市消费者法学会副会长吴景明认为,如果经营者没有诚意提供承诺的商品或服务,只是以“折扣预售”方式做虚假的营销手段套取消费者的钱款,不仅侵犯了消费者的知情权和公平交易权,一旦消费者与其进行了交易,还构成了对消费者的欺诈。商家应承担欺诈的法律责任,依照消费者权益保护法的相关规定退还价款并支付价款3倍的惩罚性赔偿。

在北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红律师看来,主办方出售预售票,消费者购买了该票,就形成了一个合同关系,商家应提供符合销售时承诺的商品或服务。如果商家没有兑现宣传时的承诺,则构成违约,应承担相应的违约责任,即退票或赔偿消费者因此造成的损失。

购票之后全额退款难

两个月前,浙江宁波的李丽在票务平台上花费592元购买了某明星深圳场的演唱会预售票,她因为在两个平台同时抢到了票,于是想要退掉其中一张,没想到却遇到了困难。



图片来源:网络

李丽告诉记者,10月11日下午3点半开售的门票,购票页面显示“开售后24小时可无条件退票”,但她在申请退票时,客服却回复称“无条件退票已在10月10日结束”。“那岂不是票没开售的时候无条件退票就已经结束了?之后我一直联系平台,甚至打投诉电话,但客服只会说圆囫圇话敷衍我。我强烈要求全额退款,这是我的合法权益,不能纵容他们这种耍无赖的行为。”李丽感到非常“无语”。

上海的周兴也遇到了同样情况。他曾在票务平台上花费1280元购买了一张某歌手演唱会合肥场的预售票。在付款半小时后,周兴发现自己时间安排有变化,于是立刻申请退票,却被提醒需要扣20%手续费。

半个小时被扣几百元,周兴没有同意,申请了全额退款,但直到现在一直没有下文。

此类情况时有发生,不少受访消费者表示,有些购票平台发布的都是有歧义的信息,例如:页面上注明“退票费”误导消费者,使其以为退还全部金额,事实上却被告知是退票“扣费”或者退票收“手续费”。

近日,周杰伦福州站演唱会门票预售及退票规则被不少网友“吐槽”。以2024年5月16日场为例,预售开始时间为2023年12月9日10时。退票规则写明:2023年12月11日10点至2024年5月9日10点退票,将收取订单价格30%手续费。“也就是说,购票48小时后就要收手续费,但演唱会时间设在近半年后,我们怎么知道到时候会不会有其他事情安排。毫不考虑消费者的权益,吃相是不是有点太难看了?”网友发文表示不满。

对此,票务平台回复称:“每个项目都有自己的购票规则、退款规则。手续费是多方最终确认的结果,下单成功之后,具体以购票规则、退款规则为准。”

吴景明说,根据消费者权益保护法和《侵害消费者权益行为处罚办法》等法律规定,对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,不能故意拖延或者无理拒绝。

马丽红认为,对于消费者反映的预售期过长及退票手续费不合理等问题,商家必须在售票界面明确告知,不可玩文字游戏。消费者也应综合售票信息,考虑清楚个人时间安排等情况再下单。如果商家存在故意拖延退票时间或者无理拒

绝退票的情节,商家除需要承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由相关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

票务市场须加强监管

“相关部门需要规范的其实不是预售票这种销售模式,而是虚假宣传这种行为。”马丽红认为,商家如果进行虚假宣传,将面临被追究民事和行政责任,情节严重触犯刑事法律的,还应受到刑法的制裁。

谈及网上预售票该如何规范的问题,吴景明说,对这种营销模式如果存在较为普遍的虚假宣传、欺诈行为,市场监管部门和相关行业主管部门就应该行使执法权进行监管,以维护正常的市场秩序和广大消费者的合法权益。如果宣传内容夸大其词,应适用广告法的相关规定对其实施行政处罚,包括责令其改正、罚款甚至停业整顿。如果这种方式已经侵害了众多不特定消费者的合法权益,侵害了社会公共利益,省级以上消费者组织及各级检察院可以依法提起消费民事公益诉讼。

那么,购买预售票遇到问题后,消费者应该如何维权?

马丽红建议,首先,消费者应及时留存商家宣传的广告内容和自己的购买记录,并留存“货不对板”的相关证据,以备维权之需。其次,消费者可以维权的途径包括如下几种:一是直接找商家维权,根据实际情况要求其退票或赔偿损失;二是向当地市场监督管理部门举报投诉;三是可以向法院提起诉讼。无论哪种途径,消费者都需要有证据留存意识,保存好证据。

吴景明提醒,消费者应注意不轻信商家的宣传,贪图便宜轻易付钱,一旦上当受骗,通过法定途径维护自身合法权益,包括向消费者组织和主管部门投诉申请调解,如果被骗的钱款数额较大或巨大,也可以直接向法院起诉请求惩罚性赔偿。

(文中受访消费者均为化名)

来源:法治日报