

在第三方平台买的票不能用还不给退钱 旅游购票“陷阱”调查

“网上买了门票，到了现场进不去。”前不久，北京李女士一家去陕西西安旅游，由于秦始皇兵马俑博物馆官网门票售罄，她便在某第三方平台用原价两倍的价格购买了当日门票。然而，他们辗转几个检票口，都被告知没有其一家身份信息对应的门票。“进不去就算了，我们要求平台退款，客服还用各种理由搪塞，到现在还没把钱退给我们。”

李女士的遭遇并非个例。《法治日报》记者近日采访了解到，不少第三方平台售出的景区门票存在无法使用的现象。有消费者反映，通过第三方平台购买的景区门票、导游服务频频出现“未使用即被核销”“退票规则模糊”“客服推诿”等问题，导致游客行程受阻和经济损失。

受访专家指出，第三方购票平台的便捷性背后，隐藏着规则不透明、技术不完善、责任不清晰等深层问题。消费者权益保护需平台自律、监管发力与司法创新“三管齐下”，让“放心游”真正落地。

买了门票却进不去

“到了门口发现有十几个人都是买了票却进不去的。”五一前，天津游客小张在某线上旅游平台预订了上海博物馆的门票。排队检票时，系统显示没有他的订票信息。小张联系该平台客服，对方第一次在电话中表示是因为小张比预约时间早到，“请您在约定时间到场验票”，紧接着就挂断了电话。

小张仔细查看了订单信息，发现上面并没有显示预约时间，也没有文字提示只能“按预约时间进场”。他再次致电客服，客服的说辞变成了“比约定时间迟到所以进不去”。小张提出订单中并未提示预约时间后，客服又变了说法，称“这个票需要导游带人”，始终拒绝退款。

“博物馆门票官方渠道免费预约，只要预约成功就没有时间限制。我当天买完票后还与商家沟通了，对方明确我们的集合地在内场，是刷身份证进入，只字未提需要导游带人的情况。”小张无法接受平台的回复，目前正在试图通过消费者维权热线维权。

类似情况屡见不鲜。五一假期，河北游客小柯与家人一起前往江西旅游。为了更好地了解文物背后的故事，他在参观江西省博物馆前特意在某线上旅游平台预约讲解，订票界面显示包含门票预约，下单后商家客服也通过私聊获取其身份信息进行预约。出发前两天，小柯再三确认门票预约成功，但到博物馆后，闸机验票工作人员却告知其不支持第三方预约。商家客服也不回复信息，小柯转而联系平台客



图片来源：网络

服，对方只是一味让等待处理结果。“五一人流量大，带着小朋友堵在检票口，进退不得，最后也没进去，一整天的行程都被耽误了！”小柯愤怒道，“博物馆不支持第三方预约，为什么第三方平台还能公开卖票？买了票用不了凭啥不给退？这不是欺骗消费者吗？”

四川游客张女士今年五一假期前通过某线上旅游App购买九寨沟景区“门票+观光车”套票，抵达景区后却因信息不符被拒入内。平台以“系统对接错误”为由，拖延15天后仅退还张女士50%费用。事实上，九寨沟景区2024年就发布公告，指出部分第三方平台销售“优惠套票”时存在篡改游客信息的问题，呼吁游客通过官方渠道购票。

平台“甩锅”成常态

记者调查发现，不少消费者在第三方平台购票无法使用后，存在退款维权难的情况。

游客王女士告诉记者，她在第三方平台订购的广东长隆野生动物园预售门票，在未收到使用期限提示的情况下，被平台强制核销。“没去游玩，订单却显示‘已核销’，问了平台，说是我去晚了，超过了使用期限，不给退票，这样的说法我无法接受。”

之后，王女士一直与平台客服沟通，希望能退回原款。平台客服坚称门票有使用期限，即便没去游玩也会核销门票。

王女士向记者展示订单截图，整个页面都没有看到使用期限的提示。截至目前，该问题仍未得到解决。

记者调查发现，有些景区明明

不支持第三方平台订票，但仍有部分卖家或平台利用这一信息差，售卖这些景区门票或提供门票代订服务，一旦出现纠纷便以“技术原因”推脱“甩锅”，拒绝退款赔偿。

此前，天津市民吴女士在电商平台下单4张山东泰山的代订门票，准备五一假期去爬泰山，沟通过程中，卖家还向其要了身份信息，并确定了预订日期。

吴女士回忆说，下单后，卖家以需要提取票款下单为由，让吴女士提前确认收货。吴女士确认收货之后，卖家将门票电子码发给了吴女士。

“可是，4月30日的下午，卖家发消息给我，声称因为系统故障，门票不能使用，钱款会稍晚些退回。之后，卖家再也不回消息，退款也没有到账。我又联系了平台客服，平台‘甩锅’称这是卖家个人行为，与平台无关，只表示会积极联系卖家协商，但至今也没有得到有效解决。”吴女士说，目前她已经报警，等待后续处理。

上海诚康律师事务所主任张大成指出，这些问题根源在于第三方平台监管漏洞多。部分平台把关不严，允许无资质商家入驻；还存在违规收集游客信息现象，带来数据安全风险。此外，平台与景区、供应商之间权责划分不清，出现售后问题便相互推诿，让消费者维权陷入“踢皮球”困境。

张大成介绍，消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维权。经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预

付款，并承担预付款的利息、消费者支付的合理费用。如果平台方在合同中约定了退款情形，却不履行，涉嫌违反电子商务法和消费者权益保护法。

他进一步提到，若平台方在合同中未约定退款情形，或者明确排除退款情形的，可能违反《网络交易监督管理办法》的规定。网络交易经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得免除或者部分免除网络交易经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任。

监管发力护航出游

面对乱象，多地已采取整治措施。许多景区明确声明未授权任何第三方平台销售门票，要求游客通过官方渠道购票。

三星堆博物馆多次发布声明，仅限官方网站、公众号小程序等官方渠道预约购票，还通过技术手段筛查异常账号并列入黑名单；成都博物馆仅支持官方“成都博物馆票务系统”预约，针对黄牛和第三方平台倒票行为进行报警并被立案侦查，封禁近900个异常账号；新疆博物馆取消二维码验票，实行“人证比对”入馆，声明未委托任何平台或个人代售门票及讲解服务。

“平台要建立健全商家信用评级制度，对于投诉率高的店铺坚决实施清退处理；文化和旅游部也可以尽快出台相关细则，明确第三方平台的资质要求及处罚标准。”中国人民大学法学院教授刘俊海说。

刘俊海认为，消费者自身也应当增强维权意识，在购买门票时应提前确认景区是否有第三方购票的官方渠道。最好是在景区自己提供的官方网站进行购买，从根源上避免错票、误刷等情况的发生。

张大成建议，消费者选择线上平台进行交易，购票前应核查平台资质，通过国家企业信用信息公示系统查询企业经营状况；如通过移动支付平台等渠道付款，可发起交易投诉，提交门票无效证明，要求支付平台冻结款项或协助退款等。如消费者需要维权，首先要保全证据，保存好电子合同、平台规则、沟通记录、门票无法使用证明等；接着与平台协商或投诉，书面提出退款要求并引用法律法规；也可向市场监管部门拨打12315举报，附上证据；若调解无果，还可向法院起诉，请求解除合同、退款，并主张格式条款无效。

来源：法治日报