

# 演出二级票务平台退款难卡哪儿了

处暑至,暑热即将散去,但此时不少在票务平台购买演出的消费者,却因演出取消后无法第一时间拿到退款而火气上涌。当消费者皱着眉头等待退款时,深陷纠纷漩涡的票方也正有苦难言,“我们也想第一时间给消费者退款,但我们的钱款也还扣在进票渠道里,需要时间来要回”。北京商报记者调查发现,不只是票方,多家二级票务平台在特殊时期下都面临着同样的退票纠纷,而票款一环扣一环的处境卡在平台与消费者之间,令纠纷难以消失。

## 退款纠纷不断

“演出取消的第一时间我就申请了退票,但20多天了退款都还没到账。”在票方上花费约600元购买了演出票的消费者李女士,近一有时间便向平台客服询问退款进展,却总是得不到自己想要的答复;要不就是客服没有回复,即使有了回复也是让我耐心等待,说是一笔一笔退回去会有些慢,但现在一个月都过去了,还是没有退款的影子”。

公开资料显示,票方是一家二级票务平台。与一级票务平台直接销售演出票并采用固定票面价格不同,二级票务平台采用的是动态定价机制,价格依据市场需求或高于或低于票面价。由于不少消费者未能在一级票务平台抢到演出票,票方等二级票务平台便成为消费者寻找机会的渠道,但没想到却遭遇退款难题。

在李女士为了拿回退款苦恼不已时,还有不少消费者也在为票方退款一事而发愁。“之前说是7-30个工作日会退款,返回到账户,但现在计划耗费的的时间过去了,退款依旧没有出现在我的账户,客服说让我再耐心等待。”消费者王先生叹息道。

在票方官网“购买须知”一栏上,相关演出票的退款时间已被明确列出,并称“符合退款条件下,客户申请退款,财务审核通过后,将款项原路退回到客户的账户中(款项会在

15-30个正常工作日原路返回)”。与此同时,北京商报记者也拨打了客服电话,对方也表示,退款一般需要30个工作日回到账户。

但无论是购买须知还是客服的回答,均与消费者反馈的迟迟拿不到退款的现状存在着反差。值得注意的是,在黑猫投诉平台上,票方的名字也出现在“娱乐生活类”黑榜中,并在周榜中排在第6位,退款难、退款慢也是引发消费者与票方发生纠纷的重要原因。

## 一环压一环的钱款

当退款问题迟迟难以解决时,一个疑惑也持续横亘在消费者心中,退票的起因是演出商选择取消演出活动,并非是消费者行为导致的交易未能达成,为何二级票务平台退款依旧这么难?

“我们其实也是有苦难言。”票方相关负责人表示向北京商报记者表示:“我们也想第一时间就把钱款退还给消费者,但实际上,我们也还没从票源手中获得我们应拿回的钱款。”

该负责人表示,此前为了获得演出票,将钱款交付给了票源,其中热门演出还需要溢价获得演出票,当演出取消后,上方退款也需要时间,再加上近两年来演出市场受到了不小的挑战,不少票源、演出商也面临着较大的经营压力,在退款上便又增加了难度。

北京商报记者调查发现,不只是票方,其他二级票务平台也面临着类似的问题。据某



平台相关负责人透露:“目前平台还在发展中,同时遭遇近两年特殊时期的冲击,资金储备也相对有限,因此当演出取消并要给消费者退票时,不得不预留出一段时间,一方面是我们能够有时间向上一环节要回钱款,另一方面也是给我们时间去筹措资金,若遇到钱款追不回来的情况,能够先用筹措的资金实现消费者的退票要求”。

值得注意的是,部分向二级票务平台提供演出票的票源,在向演出商要回退还钱款时,也遭遇着挑战。据演出商陈琛透露,每场演出筹备时均发生着成本,如邀请嘉宾、舞台环境的布置等,当演出取消,以上成本很大一部分都无法抹去,使得一些规模不大的演出商也无法掏出票款返还,导致钱款一环压一环。

## 跑路令退款难上加难

曾有一组公开数据显示,我国演出市场

在,二级票务平台当下也对自身的业务进行相应调整。

“目前我们在向票源购票时,选择先缴纳一定比例的定金,而不再缴纳全款,这样我们的资金也不至于全部投入进去,一旦演出取消还能有一些余力去给消费者退款,假若遇到跑路的情况,也不至于全部损失都难以追回。”某平台相关负责人如是说。

## 保留票据维护权益

不言而喻,消费者权益已经成为演出市场无法忽视的问题。据今年6月发布的《中国演出行业法治发展年度报告》,受疫情防控常态化影响,消费者权益类法律纠纷频发,主要涉及票务退款改签、门票溢价、消费者个人信息保护以及疫情安全保障义务等问题。此外,演出合同履行的争议问题尤为突出。

陈琛认为,演出市场也存在一种情况,即合作多年的伙伴在商谈业务时,不签订合同,只是口头或是简单性协商就直接进行后续的合作与交易,一旦中间出现问题,想要保护自身都很难有凭证。因此在此时这一时期,无论是票务平台还是演出商、演出嘉宾,在业务经营上需要更加规范,尤其是在合作环节,与合作方商谈、签订合同时,一定要仔细阅读每一条条款,从而维护自身的权益。

而对于消费者,最为关注的仍是演出取消后如何才能更快地追回票款,维护权益。在演出行业分析师黎新宇看来,现阶段,演出市场正处于一个慢慢恢复的过程中,但各种不确定性依旧存在,影响着各个环节的从业者,消费者同样如此。

消费者首先要选择从正规平台购票,并保留购票时的票据,假若面临演出取消退款问题,且与平台方沟通无果后,也要通过消费者协会等更多方式来帮助自身维护权益,拿回应有的退款。

北京商报沸点调查小组



# 2022 | Smart Health and Retirement Conference 智慧康养高峰论坛

指导单位 北京市卫生健康委员会 主办单位 北京市老龄工作委员会办公室 北京市老龄协会 北京商报社 学术支持 清华大学互联网产业研究院

## 康养新模式 老龄大健康

- 行业先锋专业分享
- 政府部门权威发布
- 龙头企业主题对话
- 社区康养服务优选计划



时间  
2022年9月2日 9:00-16:00  
地点  
中国北京·首钢园