

帮忙记者 施雄风 / 钱报记者帮,有事我来帮

意外摔伤后行动不便,杭州孕妈想退票却被拒绝——

梁静茹即将上海开唱 200多名歌迷遭遇“退票难”



【杭州】2023当红门脸论梁静茹-梁静茹世界巡回演唱会杭州站

¥499 - ¥1599



【上海】2023当红门脸论梁静茹-梁静茹世界巡回演唱会-上海站

¥499 - ¥1599



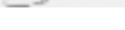
2023年05月20日-25日



上海世博展览馆



查看详情



查看详情



查看详情

线下演唱会逐渐回暖,去哪个城市听歌成了年轻人间交流的高频话题。抢到票的歌迷感慨着终于又能见到喜欢的歌手,但也有不少人因为手中的票发起了愁。

5月8日,钱报“记者帮”接到一起集体投诉,250余名消费者在大麦、猫眼、票星球上购买的演唱会门票遇到了“退票难”问题。

帮忙记者 朱平 石怡锋 杨朝波

钱报记者帮,有事我来帮

绿色限时泊位 有车停了快一天也没事?

杭州街头有一种很人性化的绿色限时停车位,专门设在车位紧张的闹市区,可以放心停20-30分钟,缓解市民买菜、如厕、吃早点等短时停车难题。

但最近有读者给记者帮爆料:不少限时停车位被越来越多的车超时停放,有一停几小时的,有停半天的,甚至还有停过夜的。原本为了便民推出的限时停车位被长时间霸占,原有的便民功能得不到发挥。

根据市民提供的线索,“记者帮”记者近日走访发现,在绿色停车位上超时停泊的情况确实不少,特别是市中心社区周围的绿色停车位,超时现象比较普遍,有的甚至违停近24小时。

杭州百井坊巷、仙林桥直街、武林广场等地有不少绿色停车位。处于市区黄金地段,这些绿色停车位也如同其他正常泊位一样,经常一位难求。使用它们的有网约车、私家车,偶尔也有外地牌照车辆。

通过车位边电子计时牌上显示的超时记录,记者发现,这些停泊车辆中超时现象很常见,短的超两三个小时,长的超时二十多个小时。

“没事的,没事的。”在武林广场的限时停车位,一名网约车司机告诉记者,在这样的绿色停车位他已经超时过好几次,有几十分钟的,也有一两个小时的,至今没收到过罚单。

2020年杭州交警正式在全市部分道路推出限时长“绿色停车位”,停车时长分为限时20分钟和限时30分钟,并设置有专门的绿色停车车位框和限时停车标志。为防止个人或单位擅自占用限时停车位,交警部门还提出,停车时间超过标志所示时间的,将会依照道路交通安全法及其相关法律法规规定,依法予以150元处罚,直至车辆拖移。

这些超时的司机收到罚单吗?有对绿色停车位“熟门熟路”的司机透露:“这个是抓拍的,有时候拍不到的。”

也有网约车司机表示,有时停久了,交警会来贴条,那就必须交罚款了。

“这个到底怎么罚,我们也不清楚。”“记者帮”记者询问了绿色停车位附近的几名公共泊车位收费员,他们说经常看到这些车位上停着超时停泊的车辆。

随后记者以司机的名义咨询了交管12123,得到的答复是,如果在绿色停车位超时被抓拍,一般会在三个工作日得到相关部门的处罚通知,如果没有收到,那就是抓拍图片没有上传系统,不会计入违法处理记录。对超时车辆究竟如何监控、处罚,客服表示这主要由相关部门负责。

你有没有遇到过因为绿色泊位被超时占用而无处停车的情况?你对绿色停车位如何管理才能更高效地发挥作用,有什么建议和看法?欢迎扫一扫二维码告诉我们。对杭州部分绿色停车位超时占用的现象,“记者帮”也将持续关注。

扫一扫
向“记者帮”爆料

林云龙 摄

这样那样 反正就是怎样都不能退

这些消费者购买的是将于5月21日在上海开唱的“梁静茹世界巡回演唱会”门票,起售日期为4月23日,单价499元到1599元不等。目前,已付款的门票订单状态显示为“预订成功”,但尚未出票。

杭州康女士是维权群内最先找到“记者帮”反映情况的。她是一名孕妇,5月6日意外摔伤后行动不便,有正规医院开具的诊断证明,“我拿着证明去找大麦的客服要求退票,但两次沟通下来都被拒绝了。”

上海杨女士则是在买票的时候犯了个“乌龙”,将购票人勾选成了自己的一名朋友。由于演唱会售票实行实名制,且入场时需携带相关证件检验是否“人证合一”,所以杨女士这张票算是白买了。她告诉记者,为了修改购票人信息,从4月23日起她就多次找过猫眼客服,但对方来来回回就是一个意思——“不支持退票和转赠,也不能修改相关信息”。

周先生的遭遇,在歌迷圈里非常普遍。为了提高抢票成功率,他用同样的身份信息在猫眼和大麦各买到了两张门票,在向猫眼客服提出退票时也遭到了拒绝。

大牌歌星在热门城市开演唱会往往一票难求,在这种情况下,追星心切的歌迷都会选择同一时间在多个购票平台抢票,运气好的时候就会出现重复购票。周先生认

为,目前这场演唱会的门票都还没出票,只是处于预订状态,退回去的票,平台还可以再次售卖,并不会造成多大影响。

连续投诉十多天 终于有了结果

周先生所在的这个250余人的微信群里,退票原因被列成了表格。表格显示,大多数退票理由集中在生病、购票人信息填错、重复购票、工作或考试时间冲突上。

周先生说,他们从上个月底开始陆续向上海市长热线、消费宝、黑猫投诉等渠道反映情况。十多天过去了,事情总算有了个结果——5月8日深夜,周先生给记者发来微信,称大麦和票星球都已发布公告,愿意给有需要的观众办理无条件退票,并已开启退款通道。

记者登录大麦和票星球的该场演唱会售票页面发现,原先“票品售出后不支持退换”的表述变成了“支持有条件退换”。5月9日上午,猫眼也挂出了类似的公告,并开始办理退款。

但除了该场演唱会,其他演出的售票页面依然标注“票品售出后不支持退换”。

记者查询黑猫投诉平台发现,关于大麦的投诉记录多达1.5万余条,其中大多数集中在“退票难”,而标注为“已完成”的投诉还没超过2000条。针对猫眼、票星球的投诉,大多也是关于退票纠纷。

新闻+ “粉丝”合法权益如何保障

如今,线下演唱会越来越火热,难道每一次纠纷都要靠投诉甚至起诉来解决吗?

浙江永大联合律师事务所陈嘉颐律师指出,当购票方发生了不可归责于自身的事件(如身体抱恙)时,平台方应为其提供合理的退换货渠道;当购票方在购票流程上发生了瑕疵(如错误填写身份信息)时,平台方亦应提供合理的更换方式。但若退换货时间临近演出时间或是已出票,此时退换可能导致平台方遭受损失,此种情形下平台方主张适用“不支持退还”的条款则更可能得到法院的支持。

在杭州经营一家Live House的某业内人士告诉记者,他们有时会组织一些收门

票的音乐派对,一般是不能退票的,实在来不了的只能让购票人自行转卖。“准备场地、邀请歌手、宣传要垫付很多费用,这些钱都要靠门票和其他收入中开支。如果开放退票,组织活动的风险就太大了。”

如何让演唱会门票购买过程中的权责划分更清晰?防黄牛的同时也能保障“真粉丝”的合法权益?

曾有专家建议完善实名制退改制度,为票品创造正规的流通空间,以解决消费者购票前置而观演不确定的矛盾。

也有网友提出,售票平台可制订阶梯式退款方案——越临近演出开场,退票扣除手续费越多,以补贴平台方损失。