本报记者 俞倩玮

谈记成新 **园·记者帮** 

## 「排报记者梨 有事我来梨

门票说是卖光了,又突然有了"库存",要买就得加笔钱,这算不算"割韭菜"

# 杰伦明天开唱, 歌迷疑问未解

周杰伦杭州演唱会即将举行,可门票早已秒光,"蹲"票的粉丝格外着急。

大麦网最近推出的"门票候补"举措,给了不少未抢到票的人希望——点击页面,候补登 记,预付票款。

可是,预付款里怎么还有6%的手续费?

4月14日,有网友向钱江晚报"记者帮"反映,根据大麦网的规定,当用户使用大麦 候补功能在线购票时,平台将按照总票价6%的标准收取候补服务费用。

这让一些歌迷哗然:服务费收得合理吗? 说是门票早已秒光,如今加一笔服务费又 能买到,其中有没有什么猫腻?

"虽说有希望能看到杰伦开唱,但我心里还是十分不爽!"这位歌迷说。



直达记者帮

#### 说是卖光了,又突然有了"库存"

4月18日至21日,周杰伦将在杭州奥 体中心连开四场演唱会,加起来能满足近 30万名观众的需求……这打破了大莲花 落成以来同一歌手连续开唱的场次纪录。

歌迷热情高涨。早在2月2日官方开 启预售当天,门票就瞬间售罄。4月12日 12点08分第二次售票,也是一上架就秒 空。

黄牛票的价格已经涨了两三倍。记者 随机私信了某二手平台上的一个卖家,他 报价说: "980元的看台票随机2000元一 张,1280元的看台票随机4000元,内场门 票5000元起步。"

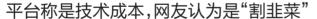
于是,不少歌迷寄希望于官方购票渠 道的候补功能。

4月16日,记者在大麦网尝试购买候 补门票。4月20日场次有1张980元的看 台门票,可付款候补。购票页面上的"候补 说明"里提到,"将优先为付款候补用户出

该演唱会候补门票流程与候补购买火 车票流程相似。用户需要先预付全款,待 该项目有新增库存时,按照候补订单的付 款顺序进行优先匹配抢票。

不同的是,在演唱会候补门票预付款 时,用户还需支付总票价6%的候补服务 费。以980元候补门票为例,系统显示共 需支付1038.8元。价格明细里则注明:商 品总额980元,候补服务费58.8元。记者 算了算,如果按最贵的2000元内场票,候 补手续费需要120元。

在订单页面,还写明了候补门票相关 服务:用户在候补过程中可以随时退款,如 果候补成功后需要退款,同样可以退,但需 要收取退款手续费。但细则中未明确说明 候补成功后退款收取手续费的比例。



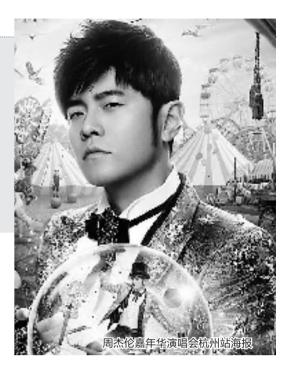
大麦网时不时放出候补门票,并收取 服务费。这让不少消费者产生疑问:平台 收取候补服务费有什么依据?

大麦客服向记者表示,收取6%的候补 服务费是基于平台技术开发及运营维护成 本。客服强调,在候补抢票付款界面,也作 出了书面说明。"退票优先给候补的人。候 补不成功的,手续费和预付门票全部退还。"

记者了解到,事实上,早在2023年11 月,大麦网就因候补门票手续费引发过广 泛争议。以潘玮柏"狂·爱"巡回演唱会南 京站为例,其票价为1280元。消费者如果 选择候补购票,需要支付的总费用达到 1356.8元,其中候补服务费76.8元。

对于平台收取服务费,网友褒贬不一。 支持方认为,候补买票给了粉丝更多 机会,可避免入坑"天价"黄牛票。有人还 在小红书等平台分享演唱会候补门票的截 屏和购买攻略。

反对方则表示无法理解。"为什么正 常买票时候没有服务费,候补买票却要 加收服务费?"多名网友表示,难以接受 候补买票需要加服务费的操作,"这相当 于被割了两次'韭菜',售票方关于涉及 运营和技术成本要加服务费的说法太过 牵强。"



#### "记者帮"帮帮团智库专家: 平台应公开数据回应网友疑问

记者就此事咨询了"记者帮"帮帮团智库专家。 浙江省消费者权益保护委员会工作人员周霖表 示,从商业模式来看,候补功能是票务平台的新探 索,让消费者避免购买高价"黄牛票",为消费者提供 了二次购买的机会。

但这些新模式的推出应当以保障消费者的原有 权利为前提。是否应该向消费者加收服务费,依然 是一个值得考量的问题。"票务平台需要广泛关注消 费者的合理诉求,为消费者提供暖心服务。'

对于网友质疑"候补流程不够公开透明",周霖 认为,票务平台应该公开透明地面向消费者,及时公 开票务信息、商品数量、售后服务信息等。此外,收 取的服务费应考虑更为科学的定价方式,简单地按 票价的一定比例收取是否合适,有待商榷。"只有让 退票数据更加透明,才能消除网友的担心。"

上海博和汉商(杭州)律师事务所创始合伙人、 名誉主任邵斌律师表示,判断服务费收取是否合理, 须看平台公开的门票出售数据情况是否真实、公开、 透明。"总共有多少票,已经卖出去多少票,还剩多少 票,大概候补多少票,这些数据应该真实、公开地告 诉消费者,让消费者自主判断决定是否需要使用购 票候补功能。"

邵斌认为,假如平台方存在更改隐瞒门票实际数 据甚至弄虚作假的情况,以此吸引更多的人来使用购 票候补功能,并收取手续费,就可能涉嫌商业欺诈。

"建议平台公开相关销售数据,及时解答消费 者的困惑,提供有效解决方案,不断优化服务。"邵 斌说。

#### 三被告买卖3万多条新生儿信息,互联网法院宣判:

### 非法获利 公益赔偿

本报讯 4月16日上午,杭州互联网法院 公开审理了一起涉及个人信息保护的公益诉讼 案件。三被告被判在国家级媒体上公开赔礼道 歉并支付公益损害赔偿金29万余元,赔偿金将 用于个人信息保护或者妇女儿童权益保护等公

杭州市萧山区人民检察院起诉李某、某摄 影公司、某创意公司称,2020年下半年至2022 年2月期间,李某通过非法渠道陆续购入多地 新生儿个人信息3万余条,包括新生儿出生日 期、性别、父母姓名及联系方式等。某摄影公 司、某创意公司为拓展婴童摄影业务,先后向李 某购买交易并使用上述信息,李某从中非法获 利29万余元。

起诉人认为,三名被告未经个人同意,非法 买卖、使用公民个人信息,严重扰乱公民生活安 宁,侵害公共信息安全,损害社会公共利益,依法 应当承担赔偿损失、赔礼道歉、消除影响的民事 侵权责任。

庭审中,三名被告表示已认识到自身错误, 向社会公众致歉,并自愿承担相应的民事责任。 法院经审理认为,涉案的新生儿个人信息 包含出生日期、性别、父母姓名及联系方式等, 足以识别到特定的新生儿及其父母,属于《民法 典》所保护的公民个人信息。三名被告以牟利 为目的,在未取得个人同意的情况下,非法买 卖、使用特定人群的相关个人信息,不仅有损相 关主体的公民个人信息权益,扰乱新生儿及其 父母的生活安宁,还侵害了公共信息安全领域 的社会公共利益,故三名被告应当承担相应的 民事责任。

另外,被告李某的上述行为已被依法追究 刑事责任。本报记者 俞倩玮 通讯员 杭互法