

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

本报记者 俞倩玮

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。



周杰伦嘉年华演唱会杭州站海报

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票”。

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。

平台称是技术成本,网友认为是“割韭菜”

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图和购买攻略。

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益事项。

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