

“平台犯错，凭什么让抢到票的消费者承担后果？”河南郑州大学生杨菲回忆起7月1日晚在某平台抢到周杰伦济南演唱会门票，一小时后却被莫名强制退票的经历，仍感到愤怒。更让她难以接受的是，消费者退票往往需支付票款20%甚至更高的手续费，而平台单方毁约却仅以200元代金券打发消费者。专家指出，某平台此次操作失误不仅是技术漏洞，更揭示出票务平台与消费者之间长期存在的不平等规则，相关部门应督促平台企业完善用户协议，保障用户合法权益。

从狂喜到维权无门

7月1日晚，某平台未经预告放出大量周杰伦济南演唱会门票，多名用户在此时间段内成功购票。杨菲就是其中之一，她形容自己当时的心情是“狂喜”。

当晚22时23分，杨菲在该平台成功抢到门票并支付票款，收到了确认短信和检票二维码。仅仅一个多小时后，23时44分，她却收到平台强制退票的通知。

“平台在后台直接操作退票，我的账号上却显示是自己主动提交的退票申请。”在杨菲给记者展示的截图里，退票流程为：申请提交之后再由平台审核通过，“我根本就没有提交过任何退票申请，莫名其妙就以个人的名义完成退票的所有流程了”。

7月2日凌晨，该平台官方微博发布情况说明称，此次事件系后台在模拟“二次开售超大流量”压测过程中误操作。作为补偿，平台决定向受影响用户发放200元无门槛演出代金券。

“200元代金券其实等于没赔，想看的根本买不到，相当于没用，而且我听说用了代金券之后容易变‘黑号’，下次抢票更是难上加难。”杨菲说。

面对强制退票，杨菲的维权之路堪称“蜀道难”：在线客服是机器人；电话客服推诿，让等待“24小时回电”；回电后对机票酒店等衍生损失，客服仅表示“可提交截图争取，不保证结果”，并强硬声称“不会有任何变动”。

“平台掌握绝对话语权，消费者总是弱势一方。”杨菲深感无奈。

网上不少消费者对该平台的处理方式也不满意，纷纷喊话平台“靠本事抢的票凭什么说退就退”。然而，消费者的喊话并没有得到平台的公开回应，除去最开始承诺的发放200元无门槛演出代金券之外，该平台此后并无任何表示。

有同样遭遇的还有来自四川成都的文女士。她在7月1日晚抢到“回流票”（指首轮售票后退回或改签的票）后也被强制退票。更糟糕的是，她的一位朋友因抢到9月21日的票（即7月1日晚放的票）而退掉了9月19日的票，支付了20%手续费后，却因平台强制退票导致两场皆空。“济南场明明还有二次开售（指演唱会门票在首轮开售之后，官方再次进行门票销售的活动，通常为首次售票后的余票以及退改票），不是没票。”文女士说。

售票平台强制退票岂能赔代金券了事？

并非票务公司首次出现售票异常情况

经文女士介绍，记者进入名为“周杰伦WQ”的社交群中，发现群内100多名被强制退票消费者的质疑主要归结为以下四点：

赔偿方案有失公允。根据销售条款，若消费者选择主动退票，须支付20%的手续费，该手续费为现金支付，低至几百元高至近千元，但某平台退票支付的赔偿方案仅为200元代金券，明显有违合同公允。

“操作失误”能否成为平台任意退票的理由。平台在公告中以“工作人员误操作”为由退票，可是消费者无法分辨是员工错误操作还是正常回流票的释出，如此一来，平台便可随时撤回已售门票，严重损害消费者的合法权益。若此类先例存在，用户购买的门票将随时面临被无端退回的风险。

明明有票却强制退票。官方声明称本次流出门票源自首轮退票，意味着平台手中确有足够票源，且7月1日购买的票价与后续二次开售无异，却仍被强制退票，这无疑平台责任和担当的缺失。

后台操控退票流程涉嫌侵权。群内成员反映，平台可在用户未授权、未参与的情况下在后台完成整个退票流程，此举涉嫌侵犯消费者的个人隐私权与信息安全。

这并非票务公司首次出现售票异常的情况。

6月28日，鹿晗西安站演唱会门票发售

时，某网因技术故障将原定于19时07分开放的普通场次误设为优先购票通道，致使普通用户无法参与抢票，共有8128张票受到影响。该网随后发布公告表示补偿这部分消费者97折券一张以及优先权抢票权一次，该行为同样引发消费者不满。在第三方投诉平台上，大量消费者表示这一行为有损消费者权益。

对外经济贸易大学法学院教授苏号朋指出，平台以“操作失误”为由撤回门票，依据民法典，可认定为“重大误解”，平台有权撤销合同，但因此造成消费者损失，必须承担“缔约过失责任”进行赔偿。

中国政法大学教授吴景明分析，电子商务平台擅自撤销已售服务，明显违反电子商务法和消费者权益保护法，“平台违法，就必须依法赔偿或补偿，不能单方面决定方式和金额”。

对于平台仅提供代金券补偿，受访专家一致认为不合理。苏号朋分析，赔偿旨在弥补消费者经济损失，现金更为恰当。代金券受限于使用范围、时间和票源情况，可能失去实际价值，无法真正落实赔偿。“消费者有权拒绝代金券，坚持要求现金赔偿。”他建议，若平台拒不改正，消费者可向文旅部门、消协投诉或拨打12345寻求帮助；主管部门认定违法的，可予以行政处罚。

相关部门应加强监管,完善规则标准

记者梳理公开资料发现，此类事件并非孤例。周杰伦、陈奕迅、五月天等演唱会均发生过平台“强退票”，理由五花八门（误操作、异常订单、重复购票等）。

在华东政法大学知识产权法律与政策研究院研究员杨勇看来，背后根源在于票务销售、退票规则不透明，缺乏有效约束，导致平台“肆意妄为”。

“当前，依据《营业性演出管理条例》及其实施细则，以及文旅部、公安部相关通知，监管重点在于打击‘黄牛’倒票，维护市场秩序。涉及平台‘强退票’行为或未纳入文旅部门的行政监管范围。”杨勇说，对比消费者退票的高额成本，平台强退仅赔代金券，显失公平。

对此，杨勇建议，文旅、市场监管、消协等应联动，制定票务市场管理规则和行业标准，明确何种情况（如异常订单）下平台可“强退票”，并将其纳入监管范畴。

“相关部门督促平台企业完善用户协议，依据民法典和消费者权益保护法相关规定，保障用户合法权益。比如因平台自身原因‘强退票’的，由消协等部门，依据民法典、消费者权益保护法等法律法规细化退票责任，如除向消费者退还购票金额外，按照购票金额的一定比例向消费者赔偿损失；相关部门还应监督平台企业制定针对不同情况、性质的购票、退票等用户协议制度，针对不同情形设置不同的退票标准、补偿措

施、处罚措施。比如因异常订单等情况‘强退票’的，异常订单数量达到多少可以‘强退票’等。”杨勇说。据《法治日报》

