

□记者 章炜

“审核实在太久了，迪士尼退款怎么这么难？”近日，张女士向《上海法治报》反映，11月20日，她在飞猪一家店铺支付878元，购买了11月30日出行的上海迪士尼亲子票。后来，她因工作原因想退票，对方要求她提供加盖公章的工作证明等。没想到材料提交上去之后，门票在出行当日居然莫名被核销了。“我本人没有到过迪士尼，也没有被诱导下单，到底是被谁核销的？现在平台说不能退，该怎么办？”担心无法退款，张女士焦虑不已。

投诉实录

买迪士尼门票 等待退票审核 令她“望眼欲穿”

已经申请退票，怎么被核销了？

11月20日，张女士在飞猪店铺“南京达菲琪旅游专营店”支付878元购买了11月30日出行的上海迪士尼亲子票。购票当日，由于工作原因无法成行，张女士想退款。商家表示，由于已经出票，只能走“特殊退”流程，需要张女士提供单位证明、社保证明以及身份证正反面照片。第二天，张女士提交了工作证明以及社保证明等一系列材料。

记者从张女士开具的工作证明上看到：“某某系我单位员工，原计划2024年11月30日出游，现因工作安排原因不可抗力因素不能按时入园，已经购票的2024年11月30日上海迪士尼亲子票需要办理退款业务，特此证明。”记者注意到，落款时间为2024年11月21日，落款处还盖了红色的公司公章。“开这张证明很麻烦，我费了不少功夫。”张女士还按要求提交了2024年

的社保缴纳证明和身份证信息等。收到所有证明材料后，商家表示，迪士尼需要审核35-40个工作日，叫她耐心等待。11月21日，张女士找到飞猪平台询问退款进度，平台方表示，查询到商家已经提交了相关证明，但需要等待景区审核材料。

在望眼欲穿的审核等待中，11月30日晚上11点左右，张女士竟收到飞猪官方发出的“门票已核销”的短信。张女士心中一惊，立马询问平台怎么回事，没想到工作人员回复，门票被人核销使用，后续将无法支持退款。

流程走了1个多月，退款终于到账

发现门票被核销后，焦急的张女士多方维权，发现困难重重。记者了

解到，该订单为第三方商家订单，购买的商品页面有披露规则不支持退款，“迪士尼门票一经售出，不支持任何理由退款，包括但不限于生病、飞机延误等不可抗力”。而迪士尼方面则表示，张女士购买的门票不是官方的订单，他们这边没有相关的订票信息，建议消费者找商家或者平台。

为何张女士的门票在走退款流程中还是被核销了？被核销的门票到底还能不能退？关于张女士反映的问题，记者近日联系飞猪，客服专员告诉记者，已核实到张女士的门票被核销，但不是被他人使用，是针对该门票未入园已过期，系统进行的自动核销操作。

对于张女士的退票申请，该专员表示，商家已经提交给景区，还在等待景区回复。“上海迪士尼乐园的门票政策是出票后不支持退款，客户提供了相关证明走特殊退的流程，目前商家已经与景区沟通申请退款。”该工作人员表示，“特殊退”的审核时

间预计在30个工作日左右。“迪士尼景区退款的订单较多，需要排队走审核流程。对于张女士的退款申请，我们已经联系景区进行加急处理，最终结果以景区为准。”

针对门票退改事宜以及审核时间，记者近日致电上海迪士尼景区，客服人员表示，迪士尼门票通过官方渠道购买，一经售出，无法退款。如果临时行程有变，部分门票最晚在入园前三天可以更改日期。“如果游客因生病或者工作出差等特殊原因无法正常前往入园，需要提供就医证明、单位盖章的工作证明等材料。”该客服人员表示，景区将根据材料提交情况进行审核，时间一般为10个工作日。至于通过第三方购买的退改规定，客服表示需要咨询相关的平台与商家。

经过一个多月的沟通与等待，12月24日，飞猪工作人员告诉记者，对于张女士的退款申请，景区已经通过审核，钱款将原路返回支付账户。当日，张女士的878元退款终于到账。

消息树

记者从中国汽车工业协会了解到，工信部等部委明确规定，自2016年起，乘用车生产企业必须为电池、电机等核心关键部件提供至少8年或12万公里的质保，时至2024年，随着首批新能源车“8年质保”即将到期，首批新能源汽车车主正陷入换车还是换电池的两难境地。

中国汽车工程研究院高级专家赵志伟介绍，一旦脱保，电池严重衰减或者因为磕碰产生的一些问题，电池需要更换，其产生的费用可能高达十几万元。一位购车八年半的特斯拉Model S车主称，自家车型换电费用报价在20万元以上。而8年过去，即便是号称高残值的车型，目前二手报价也不到16万元，“换一块电池比车本身还贵”。

宁德时代新能源科技股份有限公司国内乘用车事业部技术总工雷万波表示，如果电池的工况比较好，健康度比较高，可以继续车上使用；第二，可能电池达不到在整车上使用标准，但是还有利用价值，可以选择回收，让电池进入梯次利用场景；第三，没有什么利用价值了，选择电池回收再利用。

业内人士表示，出于安全等方面的考虑，电池衰减明显后，建议更换新的电池。此外，动力电池成本普遍占到新能源整车的20%以上，有的占比接近一半。对于进入“投保期”的车主来说，到一些推出以旧换新政策的车企换车，也是一种不错的选择。

专家表示，汽车行业应形成共识，联起手来共同维护消费者的权益。应该由动力电池企业、主机厂、第三方检测机构 and 维修企业共同搭建新能源动力电池售后服务体系。这个体系能够保证消费者知情权，让消费者在明明白白的情况下消费，才能促进新能源汽车健康发展。

而延长质保期也是不少厂家的新策略。今年以来，多家新能源汽车生产厂家开始普及“三电系统终身质保”服务，并将质保政策门槛有所降低。有新能源生产企业推出了无限期的电池保障。此外，也有生产厂家通过与第三方维修连锁品牌合作，进一步提升新能源汽车的售后服务水平。

(来源：央视网等)

首批新能源车电池『8年质保』到期
电池成本占到整车20%以上，有些占比接近一半

律师说法

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，张女士购票的行为意味着其与迪士尼成立并生效了游乐服务合同关系，即使购票当天退票，在法律上也是一种解约行为。因网上预购票，消费者在购票时，往往还没有实际入园接受游乐服务。鉴于此，大型游乐场所在经营中理应依法建立合理的退票机制，设定合理的梯次退票收费标准，保障购票人的正当退票权利。

首先，由于是预售票，在消费者实际入园前，游乐场在客观上尚无明显损失；其次，目前的智能管理手

退票机制应更人性化、合理化、合法化

段，既然能提供一键购票服务，在技术上也能实现一键退票处理功能。在技术加持下，审核退票依然让消费者“望眼欲穿”，实属不合理；其三，消费者购票后尚未使用，完全适合采用协商处理机制解决退票问题。依据《民法典》规定，通过制定合理的退票机制，一部分距离使用期限尚远，不影响乐园管理的，应允许消费者免费退票；一部分距离使用期限较近的退票（如48小时内），可以设定合理违约金。在涉及违约金的部分里，如果消费者能够提供“不可抗力”的证据，游园方面审核后再决定是否免

责。总之，不分轻重、不分原因，一刀切地要求退票者提供“不可抗力”的材料诸如工作证明、社保单等，既不合法也不合理。

“目前购票实名制情形下，即使不可避免地存在黄牛倒票非法获利，但如果由此对所有退票均按不可抗力进行审查，不仅客观上加大了管理成本、人为延长了退票审核期限，还给消费者带来不佳的体验。合规管理无上限，优质服务无止境。期待迪士尼作为全球著名的大型游乐园，在退票机制上能够更加人性化、合理化、合法化，充分保障消费者的合法权益。”陆建律师说。