

□ 记者 章炜

演出市场持续火爆，热门演唱会门票“一票难求”的同时，“一票难退”问题也让消费者头疼。“和朋友一起抢到了三张演唱会的票，一名朋友骨折去不了了，想付30%的手续费退她那张票，却被客服告知不可以。”近日，准备前往观看11月1日陈粒西安演唱会的余女士向《上海法治报》反映了这一无奈遭遇。朋友无法如约观看，想要退票，要么一同放弃观演，要么浪费一个座位，退票期内的合理诉求竟成了“两难选择”。

提供骨折诊断证明,退单张票还是遭拒

9月22日，余女士和两名朋友成功抢购到三张陈粒西安演唱会预售票，订单总价2397元，每张看台票价格799元。不料10月16日，其中一名朋友意外摔倒导致骨折，无法观看演唱会。

得知消息后，余女士第一时间联系购票平台纷玩岛客服，不仅提供了朋友当天就诊的骨折诊断证明，还愿意支付30%的违约金，只为退掉朋友那张门票。然而，客服的回复却让她陷入两难：“根据规则，此演出仅支持整单整退，不支持单退”。这意味着，余女士要么选择将三张票全部退掉，要么只能白白浪费一张799元的门票。

“这场演唱会现在已售罄，就算我退一张票，平台再卖出去也完全没问题，为什么非要为难我们消费者？”余女士既无奈又不解。她表示，自己并非无故退票，而是因特殊医疗情况导致，若选择整单退票，其他两位朋友也将失去观看演唱会的机会，这样的规则显然不合理。

记者查阅该场次演唱会退票规则发现，除了“仅支持整单整退”外，同时设置了阶梯退票方案：9月22日至9月24日可免费退票，10月10日至22日退票需收取30%手续费，余女士申请退票时正处于需收取30%手续费的阶段。记者从余女士提供的诊断单看到，10月16日，订单中的一名持票人确实被诊断为“左外踝骨折”，因活动受限，需要石膏固定4-6周。

平台客服响应存短板，行业退票规则有差异

为了能顺利退掉单张门票，余女士多次尝试与纷玩岛客服沟通，却屡屡碰壁。“没有电话渠道，线上排队

投诉实录

“骨折了也没办法” 演唱会“单票难退”

纷玩岛：“整单整退”
多方沟通终获退款

两个多小时才接通人工客服，可对方就像AI一样，翻来覆去就那几句规则，根本解决不了实际问题。”余女士吐槽道。

《消费者权益保护法》明确规定，经营者应当听取消费者对其提供的商品或服务的意见，接受消费者监督，需建立有效、畅通的客服反馈渠道，及时回应消费者诉求。针对余女士反映的问题，记者近日联系纷玩岛平台，电话始终提示“您拨打的电话正忙”后自动挂断，只能通过App“客服帮助”或微信小程序联系。线上客服排队一个多小时后，终于接通了人工客服。该客服人员表示，陈粒西安演唱会属于“整单整退，该项目不支持拆分退”。

记者查询多个演唱会购票须知发现，“整单整退”规则在行业内几乎成为常态。不过，也有例外情况，有网友分享称在大麦网退演唱会票时，平台提供了“单张退票”选项。大麦相关客服告诉记者，演唱会退票规则

由主办方制定，不同场次规则不同，目前大部分场次仅支持整单退，少数支持单退。“只能整单退主要是出于防范黄牛和票务规则管理的考量。”

记者查询发现，陈粒西安演唱会在订票时弹出的“购票须知”中，并未提及“整单整退”相关内容，点击项目详情，在“购票规则”里，记者找到了“为防止出现恶意购票、退票等扰乱大型活动正常票务销售秩序的行为，仅支持整张退”的小字说明，普通消费者比较容易忽略。对此，法律人士建议，票务平台和演唱会主办方应充分告知退票规则，对涉及免除或减轻自身责任、加重消费者责任、限制消费者主要权利的条款，需以显著方式提示或说明。消费者购票时也应慎重，仔细关注退票规则等条款。

屡屡碰壁后，余女士转而联系演唱会主办方进行退票。近日，经过多方沟通，纷玩岛平台最终同意余女士的单张退票申请，在扣除30%手续费后，为其办理了一张门票的退款。

消息树

近日有媒体报道，一名男子网购5元补牙材料在家自行补牙，却导致牙齿被材料包裹难以清除。一项颇具技术含量的治疗行为，在商家的宣传中却成为“轻轻松松在家补牙”。

记者近期在多个购物平台和社交平台发现，这类网售DIY补牙产品多为树脂材料，商家宣称可以补牙洞、修复缺牙，安全无毒，“专为蛀牙牙洞研发”“告别蛀牙”“一秒修补”“省钱”“即补即用”等表述吸引了不少消费者买单。

记者以“牙洞”为关键词，在某购物平台进行搜索，煌达医疗器械专营店所售的“魅盈牙科模型材料-树脂”已售“3万+”，单瓶价格为27.99元。在标题中，该产品被描述为“永久医用自补填充神器”，并且是“美国进口牙医推荐”。但在宣传图中，又有文字提醒该产品“只是临时补牙材料，不可替代牙科医院专业”。

记者调查发现，部分树脂补牙产品标注为一类医疗器械备案号，但无法查到备案号；部分没有医疗器械相关证号；还有一些所谓的“进口”产品，只是用英文进行包装，实则在国内生产。

“补牙是非常高风险的医疗行为，强烈不建议患者自行购买和使用补牙材料进行补牙操作，其危害远大于可能带来的便利和节省。”北京大学人民医院口腔科副主任医师李智指出，网购的“树脂”材料和牙医使用的“树脂”材料虽然在化学成分上可能属于同一大类，但在材料生物安全性、强度、粘接系统以及最重要的“配套技术”上有着天壤之别。口腔科使用的补牙树脂，由于需要在口腔内长期存留，对其生物安全性要求更高，按照二类医疗器械注册管理。另外，自行补牙也暗藏多重健康风险。

法学专家认为，商家在临时补牙材料的宣传中使用“永久”“医用”等措辞，容易让消费者误以为产品具有长期甚至永久修复的效果，属于典型的虚假或误导性宣传，侵犯了消费者的知情权和选择权；使用“进口”字眼来宣传国产产品的行为，也构成了虚假宣传。（来源：新京报）

网售树脂补牙产品风险有多大？
宣称『安全无毒』『永久修复』，实际暗藏健康风险

律师说法

因骨折申请单退属正当退票,平台应依法保障

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，根据文化和旅游部、公安部联合印发相关通知，演出举办单位应当建立大型演出活动退票机制，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。该规定无疑对演出举办单位提出了两个要求：一是有义务制定退票规则，换言之，该义务其实也是一项权利；二是退票规则应该合理并保障购票人的正当退票权利。

余女士三人统一购票三张，等待

演唱会开唱期间一人骨折，不方便去外地观看演唱会，要求退票一张，明显属于正当的退票行为，售票平台理应依法予以保障。根据《消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。对照平台单方确定的“整单整退，不支持单退”，以及收取30%手续费的规定，毫无疑问，这些

规定属于格式条款，且不合理地限制了余女士部分退票的权利，增加了权利正当行使的成本，很可能会构成无效。

陆建律师表示，演出举办单位虽然有权利制定退票规则，以遏制黄牛倒票行为，但退票规则仍须合法合理。鉴于该等事件层出不穷，建议主管机关在依法审批演出活动之同时，应对演出经营当中的售票和退票机制进行合规审查，为广大消费者把好关。相信前置的合规审查不仅会大大减少此类争议，还会降低消费者整体的维权成本。