



在第三方平台买的票不能用还不给退钱

旅游购票“陷阱”调查

□ 本报记者 韩东

“网上买了门票，到了现场进不去。”前不久，北京李女士一家去陕西西安旅游，由于秦始皇兵马俑博物馆官网门票售罄，她在某第三方平台用原价两倍的价格购买了当日门票。然而，他们辗转几个检票口，都被告知没有其一家身份信息对应的门票。“进不去就算了，我们要求平台退款，客服还用各种理由搪塞，到现在还没把钱退给我们。”

李女士的遭遇并非个例。(法治日报)记者近日采访了解到，不少第三方平台售出的景区门票存在无法使用的现象。有消费者反映，通过第三方平台购买的景区门票、导游服务频频出现“未使用即被核销”“退票规则模糊”“客服推诿”等问题，导致游客行程受阻和经济损失。

受访专家指出，第三方购票平台的便捷性背后，隐藏着规则不透明、技术不完善、责任不清等深层问题。消费者权益保护需平台自律、监管发力与司法创新“三管齐下”，让“放心游”真正落地。

买了门票却进不去

“到了门口发现有十几个人都是买了票却进不去的。”五一前，天津游客小张在线上旅游平台预订了上海博物馆的门票。排队检票时，系统显示没有他的订票信息。小张联系该平台客服，对方第一次在电话中表示是因为小张比预约时间早到，“请您在约定时间到验票”，紧接着就挂了电话。

小张仔细查看了订单信息，发现上面并没有显示预约时间，也没有文字提示只能“按预约时间进场”。他再次致电客服，客服的说辞变成了“比约定时间迟到所以进不去”。小张提出订单中并未提示预约时间后，客服又变了说法，称“这个票需要导游带”，始终拒绝退款。

“博物馆门票官方渠道免费预约，只要预约成功就没有时间限制。我今天买完票后还与商家沟通了，对方明确我们的集合地在内场，是刷身份证进入，只字未提需要导游带人的情况。”小张无法接受平台的回复，目前正在试图通过消费者维权热线维权。

类似情况屡见不鲜。五一假期，河北游客小柯与家人一起前往江西旅游。为了更好地了解文物背后的故事，他在参观江西省博物馆前特意在某线上旅游平台预约讲解，订票界面显示包含门票预约，下单后商家客服也通过聊获取其身份信息进行预约。出发前两天，小柯再三确认门票预约成功，但到博物馆后，闸机检票工作人员却告知其不支持第三方预约。商家客服也不回复信息，小柯转而联系平台客服，对方只是一味让等待处理结果。

“五一客流量大，带着小朋友堵在检票口，进退不得，最后也没进去，一整天的行程都被耽误了！”小柯愤怒道，“博物馆不支持第三方预约，为什么第三方平台还能公开卖票？买了票用不了凭啥不给退？这不是欺骗消费者吗？”

四川游客张女士今年五一假期前通过某线上旅游App购买九寨沟景区“门票+观光车”套票，抵达景区后因信息不符被拒入内。平台以“系统对接错误”为由，拖延15天后仅退还张女士50%费用。事实上，九寨沟景区2024年就发布公告，指出部分第三方平台销售“优惠套票”时存在篡改游客信息的问题，呼吁游客通过官方渠道购票。

平台“甩锅”成常态

记者调查发现，不少消费者在第三方平台购票无法使用后，存在退款维权难的情况。游客王女士告诉记者，她在第三方平台订购的广东长隆野生动物园预售门票，在未收到使用



期限提示的情况下，被平台强制核销。“没去游玩，订单却显示‘已核销’，问了平台，说是我去晚了，超过了使用期限，不给退票，这样的说法我无法接受。”

之后，王女士一直与平台客服沟通，希望能退回原款。平台客服坚称门票有使用期限，即便没去游玩也会核销门票。

王女士向记者展示订单截图，整个页面都没有看到使用期限的提示。截至目前，该问题仍未得到解决。

记者调查发现，有些景区明明不支持第三方平台订票，但仍有部分卖家或平台利用这一信息差，售卖这些景区门票或提供门票代订服务，一旦出现问题便以“技术原因”推脱“甩锅”，拒绝退款赔偿。

此前，天津市民王女士在电商平台下单4张山东泰山的代订门票，准备五一假期去爬泰山，沟沟过程中，卖家还向其要了身份信息，并确定了预订日期。

王女士回忆说，下单后，卖家以需要提取票款为由，让王女士提前确认收货。王女士确认收货后，卖家将门票电子码发给了王女士。

“可是，4月30日的下午，卖家发消息给我，声称因为系统故障，门票不能使用，钱款会稍晚些退回。之后，卖家再也不回消息，退款也没有到账。我又联系了平台客服，平台‘甩锅’称这是卖家个人行为，与平台无关，只表示会积极联系卖家协商，但至今也没有得到有效解决。”王女士说，目前她已经报警，等待后续处理。

上海诚康律师事务所律师张大成指出，这些问题根源在于第三方平台监管漏洞多，部分平台

把关不严，允许无资质商家入驻；还存在违规收集游客信息现象，带来数据安全风险。此外，平台与景区、供应商之间权责划分不清，出现售后问题便互相推诿，让消费者维权陷入“踢皮球”困境。

张大成介绍，消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维权。经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并承担预付款的利息、消费者支付的合理费用。如果平台方在合同中约定了退款情形，却不履行，涉嫌违反电子商务法和消费者权益保护法。

他进一步提到，若平台方在合同中未约定退款情形，或者明确排除退款情形的，可能违反《网络交易监督管理办法》的规定。网络交易经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照国家有关规定予以说明，不得免除或者部分免除网络交易经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任。

监管发力护航出游

面对乱象，多地已采取整治措施。许多景区明确声明未授权任何第三方平台销售门票，要求游客通过官方渠道购票。

三星堆博物馆多次发布声明，仅限官方网站、公众号小程序等官方渠道预约购票，还通过技术手段筛查异常账号并列入黑名单；成都博物馆仅支持官方“成都博物馆票务系统”预约，针对黄牛和第三方平台倒票行为进行报警并被立案侦查，封禁近900个异常账号；新疆博物馆取消二维码验票，实行“人证比对”入馆，声明未委托任何平台或个人代售门票及讲解服务。

“平台要建立健全商家信用评级制度，对于投诉率高的店铺坚决实施清退处理；文化和旅游部也可以尽快出台相关细则，明确第三方平台的资质要求及处罚标准。”中国人民大学法学院教授刘俊海说。

刘俊海认为，消费者自身也应当增强维权意识，在购买门票时应提前确认景区是否有第三方购票的官方渠道。最好是在景区自己提供的官方网站进行购买，从根源上避免错票、误购等情况的发生。

张大成建议，消费者选择线上平台进行交易，购票前应核查平台资质，通过国家企业信用信息公示系统查询企业经营状况；如通过移动支付平台等渠道付款，可发起交易投诉，提交门票无效证明，要求支付平台冻结款项或协助退款等。如消费者需要维权，首先要保全证据，保存好电子合同、平台规则、沟通记录、门票无法使用证明等；接着与平台协商或投诉，书面提出退款要求并引用法律法规；也可向市场监管部门拨打12315举报，附上证据；若调解未果，还可向法院起诉，请求解除合同、退款，并主张格式条款无效。

漫画/李晓军

□ 本报记者 张守坤

近日，江苏省苏州市吴中区应急管理局通报，5月2日17时许，一架R44 II型直升机(注册号B-7541)在吴中区上空飞行返航时，从距离地面10米左右的高度坠落，事件造成4名机上人员受伤，1名地面人员死亡。吴中区应急、公安、卫健等部门开展救援，将4名伤者送医救治，目前均无生命危险。江苏民航主管部门正开展事故调查工作。

据悉，该直升机坠落在吴中区“奥诗汀繁花庄园”景区内。奥诗汀繁花庄园公众号相关信息中，曾提及“在这里，你可以”的系列项目，其中包括“骑马、滑草、小火车、直升机飞行，刺激又好玩”。奥诗汀繁花庄园官方账号于5月2日晚发布公告，苏州奥诗汀繁花庄园因故自2025年5月3日起闭园，重新开园时间待通知。

近年来，低空旅游逐渐成为热门项目，直升机观光、动力伞/滑翔伞、热气球体验等项目在全国多地面向广大游客运营。但低空旅游项目的安全性还有待进一步加强。(法治日报)记者梳理发现，除苏州坠机事故外，仅今年以来就出现多起低空旅游安全事故：

2025年1月1日，湖南衡阳南岳区一滑翔伞飞艇失事坠毁，致一女游客和教练死亡。公开报道显示，滑翔伞刚起飞一分钟，就意外坠毁。

2月11日，四川省中江县应急管理局发布情况通报：2025年2月10日16时许，群众报警称有人飞行动力伞时，不慎掉入江河上游。接警后，县公安局、县应急管理局等部门立即组织力量赶赴现场救援，落水者胡某经县人民医院抢救无效后死亡。

根据公开报道，上述低空项目出现问题既有项目运营方本身的问题，比如飞行活动未向当地派出所报备且事发地无合法滑翔伞基地、飞行员超时飞行、未规范固定乘客护具等，也有景区管理方面的漏洞，比如未设置安全隔离带、飞行高度与人群密集区距离较近、未配备专项应急预案、没有按规定对设备审核维护等。

瀛和律师事务所律师李方宇分析，根据民法典以及《通用航空飞行管理条例》，责任划分需结合多方因素综合判定。若调查发现事故因飞行器维护不当、设备故障或飞行员操作失误导致，运营企业需承担主要责任。例如，若飞行器未通过适航检查或飞行员资质不全等，运营企业需承担责任。若事故因飞行器设计缺陷或制造问题导致，制造商可能需承担连带责任。若飞行员存在疲劳驾驶、未按抗风等级执行飞行或发现故障后未及时迫降等违规操作，可能构成重大过失，需承担相应责任。若景区允许直升机在游客密集区低空飞行，却未设置安全隔离带等保障措施，可能需承担一定责任。

在安理律师事务所合伙人、亚洲商务航空协会专家陈栋看来，近年来频发的低空旅游安全事故，暴露出当前行业的制度短板与监管盲区。从事故成因来看，操作失误、机械故障与环境因素是常见诱因。但一些表象背后存在共性问题，亟待通过制度建设和监管完善加以解决。

首先，在项目准入与审批流程方面，部分飞行活动审批路径不清，空域申请流程复杂，一些运营单位存在规避审批、擅自飞行的现象。个别项目甚至未依法取得民航主管部门批准即开展运营，造成“黑飞”事件时有发生。

其次，企业安全投入明显不足。一些项目启动门槛低，企业安全管理制度不健全，风险评估和应急预案缺乏专业化指导。部分景区尚未配套建设必要的停机设施或应急响应系统，缺乏对低空飞行活动突发事件的快速处置能力。此外，飞行器性能参差不齐，维护保养制度不完善，也加大了安全运营的不确定性。

再次，专业人才体系建设滞后。通用航空人才培养和低空旅游实际需求之间存在“脱节”，不少飞行员资质不够，实操经验也不扎实。部分飞行活动仍存在人员“持证不符”或飞行时间不足的问题，这无疑为飞行安全埋下了隐患。

李方宇认为，现在很多游客对低空旅游的风险认知不到位，存在一些明显误区。有些游客将热气球、动力伞等项目视为普通的景区娱乐设施，忽视了其本质属于专业航空活动，风险水平远高于地面观光项目。

“低空飞行涉及飞行器操作、气象条件、空域协调、航空器维护等多个高度专业化的环节，任何一环失误都可能引发重大事故。民法典侵权责任编明确将民用航空器作业纳入高度危险责任体系，也反映了立法对该类活动固有风险的高度重视。”李方宇说。

陈栋建议，旅游平台、景区等合作方应当建立和完善低空飞行类项目的合规审核机制，将无证经营、隐患突出的项目拒之门外。同时加强事中监管和事后责任追究，才能从根本上倒逼行业规范发展。

他提出，应加快推动低空经济相关立法进程。目前行业发展主要依赖民用航空法、民法典、产品质量法等一般性法律进行调整，难以全面回应低空飞行尤其是eVTOL(电动垂直起降飞行器)、无人机载人项目等新兴形态下的法律空白。亟需出台针对低空经济的基础性法律文件，明确新型飞行器审定标准和从业人员资质认证体系，并细化无人/有人、载人/载货飞行活动中的权责分配与侵权认定规则，为行业创新提供稳定的制度基础。同时，在执法实践中，应加大对“黑飞”、无证经营、飞越禁限空域等违法行为的精准打击力度。对企业频繁违规、管理失效的情形，应建立“信用黑名单”与行业禁入制度，提升法律威慑力和制度执行力。

他进一步建议，在技术防控方面，应推动通航飞行设备的智能化和监管数字化。目前通航领域的飞行器安全保障能力有限，建议逐步推行“智能黑匣子”等关键设备的强制安装，应建立科学的低空旅游安全评价体系，贯彻“人—机—环—管”四维安全理念，形成“软硬结合”的综合评估结构。核心指标可包括：飞行器及设备状况、人员资质与操作规范、游客风险知情与安全教育、应急医疗与救援配合、景区与平台协同机制，以及责任险与事故保障体系等。建议通过建立统一的安全等级评估标准，推动项目安全水平的量化考核与动态监管。

“应明确飞行运营方、景区和平台在事故预防与应急响应中的职责边界，健全横向联动机制。对项目运营方提出明确义务，要求其全面、真实地向游客披露安全信息并留存记录，纳入常态化行政监管范围。从源头提升行业整体安全水平，从制度上为游客安全提供兜底保障。”陈栋说。

李方宇说，监管部门应建立跨部门监管机制，明确各部门职责，加强对项目审批、运营过程的动态监管，借鉴先进技术，实现空域动态监控。景区方面要严格审核合作航空公司的资质与安全记录，合理规划飞行区域，设置安全隔离带和警示标志，完善景区应急医疗配套设施。开通低空旅游安全举报热线，鼓励公众监督违规行为。

“在参与此类项目时，所有游客都应具备基本的风险识别意识：一是明确自身是否具备承受高空飞行带来的生理与心理风险；二是主动查验运营方的资质，包括经营许可、飞行员执照、航空器注册及适航证明，并确认是否投保了有效的责任险；三是认真听取并配合安全提示，增强自我保护意识。”陈栋说。

低空旅游事故频发 专家建议

完善低空飞行类项目合规审核机制

“流量变现”成商业腐败新场景

北京海淀检察：通过数据碰撞筛查行贿犯罪线索

□ 本报记者 张雪凇

北京市海淀区某科技公司视频业务团队负责人陈某，利用职务便利，在视频审批、投放过程中为多家视频公司提供便利，给予流量、资源倾斜。截至案发，陈某收受受贿赂达400余万元。

“电商领域‘流量变现’‘数据权益’逐渐成为商业腐败新场景。”5月9日，海淀区人民检察院向社会发布《反商业腐败检察白皮书(2020—2024)》(以下简称《白皮书》)，该院副检察长付强介绍，电商运营服务涉及对平台资源的分配和管理，如直播平台的推荐位设置、电商平台的店铺排名等，在商铺引入、资源投放、违规控评等方面存在一定权力寻租空间，具有流量分配权限的人员能够为特定对象提供更多流量扶持，滋生腐败犯罪侵害企业利益的同时，也变相侵害平台消费者的权益。

白皮书显示，近5年，海淀区检察院共办理商业腐败犯罪案件1253件1956人，其中审查起诉案件561件871人，伴随着企业数量增

加、规模扩张、业态转型等因素，海淀区商业腐败犯罪案件数量总体呈上升趋势。随着国家依法加大对民营企业工作人员腐败犯罪的惩处力度，公司对于员工腐败问题的内审、监察工作越来越重视，更多的商业腐败犯罪浮出水面。

白皮书介绍，海淀区商业腐败犯罪人员总体呈现基层化、年轻化、高学历化等特点。在审查起诉的871名犯罪嫌疑人中，职务属于总监级及以上的占比17.1%，而经理级及以下的占比82.9%，达722人。这与企业“金字塔”型的岗位设置有一定关系，但也说明商业腐败犯罪基层化情况不容忽视。此外，犯罪时年龄在20岁至40岁之间的共有642人，占比73.7%，说明年轻人对腐败风险缺乏防范意识，对违法犯罪后果认知不足，犯罪风险更大。

据了解，近5年，海淀区检察院办理的商业腐败犯罪案件中，互联网或者其他高新科技行业领域案件共计943件1490人，案件占比75.26%。“互联网行业中运营业务腐败犯罪高风险环节。”付强介绍，产品、技术、运营通常被视为互

联网企业生存和发展的三大核心环节，其中运营环节涵盖了内容、活动、用户等多方面工作内容，涉及引流推广、用户增长、数据分析、市场调研等多方面，已成为互联网行业商业腐败犯罪的多发环节。

在电商领域，一些工作人员掌握了“流量”“数据”权力后，会引发新的腐败犯罪。如郭某非国家工作人员受贿案中，郭某作为某短视频平台公司运营人员，负责着平台账户的直播管理、账号维护等，其利用职权违规为自己管理的多名主播提供快速解封、快速加“白名单”等帮助，以借款、购车等名义向主播索取财物，多次收受他人钱款达300万元。

白皮书指出，从商业腐败的犯罪手段看，链条化、复杂化、隐蔽化特征则更加明显，犯罪人员反侦查意识明显增强。如在职务侵占案件中，传统的“侵占”“窃取”型犯罪越来越少，犯罪人员采取欺诈手段的“骗取”型犯罪逐渐取而代之，虚增交易环节、虚报劳务支出、披上合法伪装的行为屡见不鲜。在商业贿赂案件中，“单一—结”“比例回扣”这种传统

方式逐渐被抛弃，取而代之的是精心策划的犯罪“剧本”，突出特点是利益输送时机非固定化、方式多样化，避免直接收受财物，拉长拉宽受贿链条，具有较强的伪装性和欺骗性。更值得警惕的是，商业腐败犯罪可能伴随着数据犯罪、商业秘密、虚开骗税等衍生犯罪，造成多重法益侵害。

付强说，对于涉案金额巨大、涉及重点行业领域、造成重大经济损失或社会影响的商业腐败案件，将依法从严打击。针对关键岗位人员、窝案、串案中的主要人员，拒不认罪悔罪或者拒不退赃的犯罪人员，要依法从重处罚。

据介绍，近年来，海淀检察创新探索企业“双报案”工作机制，前置法律监督环节，向企业提供报案同时申请检察监督介入服务。此外，依托北京市人民检察院研发的“互联网企业反商业贿赂治理大数据法律监督模型”，通过数据碰撞筛查行贿犯罪线索，推动刑事立案。检察机关将大数据赋能贯穿办案全过程，以应对商业腐败案件犯罪手段迭代升级新挑战。