

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

蜘蛛网

预付卡券无法使用

“20 元一张影票超低价，1920 元 96 张包全家看两年。”靠着诱人优惠折扣招徕大批消费者的票务平台蜘蛛网，一夕之间预付卡券皆无法使用；承诺退款，迟迟无下文；联系客服电话，始终无人接听。

影院下架毫无征兆

今年4月，李先生接连收到数条蜘蛛网发来的“低价”购影票促销短信，而且短信还特别注明优惠活动面对VIP用户，只限200人。李先生花1920元买了96张通兑券，有效期为两年。但到了7月，李先生突然发现原本在官网及APP上的大部分影院莫名下架，剩下零星的还都是在远郊。更让人诧异的是，他的通兑券不能用了，每次选好座下单，就显示锁座失败。

为此，他向客服反映，得到的回复是平台在维护，过几天就会好。但左等右等，情况并无好转。8月，李先生再次投诉，得到的说辞又变成影院第三方院线有所调整重新签约，后续会恢复正常购票。9月，官网及APP恢复了部分影院上线，但李先生的通兑券仍无法使用。至此，客服电话就再也没打通。

不少消费者被套牢

记者了解到，在蜘蛛网维权群里已有121人，且人数还在不断增加。据了解，蜘蛛网系列卡券共分三种，通兑券、抵用券及蜘蛛卡（电影卡），目前均无法使用。群里大部分人的遭遇都与李先生一样，购券时间大都集中在今年4月活动促销期。

除了无法买电影票外，在蜘蛛网订阅的杂志也同样“难产”。王小姐早前订购了2018年整年的《意林》杂志，但自7月起就再也没收到过。当时，她还能与客服取得联系，对方答应可办理退款，谁料最后退款没成，客服电话也没再打通过。

官网依旧正常运营

记者多次拨打蜘蛛网客服热线，但始终没人工接听。记者查阅了蜘蛛网票务的工商信息，发现蜘蛛网隶属于上海万丰文化传播股份有限公司。蜘蛛网微信服务号信息推送到8月21日，此后便再无更新。9月3日，蜘蛛网官网发布公告称，近期将暂停人工服务，如需咨询或建议需联系在线客服。然而，咨询在线客服，也同样无人回应。9月17日，官网再次发公告表示将对蜘蛛卡券系统做全面升级，会暂时停用蜘蛛卡券支付功能。

不少蜘蛛网消费者曾多次投诉，长宁区市场监管局的回复是对该企业负责人已多次约谈，但因该公司经营问题，无法进行退款和赔付。对此，消费者表示：既然蜘蛛网“摊上了大事”，但为何还能正常经营？消费者的权益如何才能得到保护？

本报记者 季晟祯