



演唱会“同区不同价” 消费者如何维权？

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

□记者 章炜

沉寂了三年的音乐演出市场今年迎来井喷式发展，然而，与繁荣的演出市场相伴随的还有层出不穷的乱象，如堪称沉疴

事由：

日前，李女士于猫眼平台购买了1180 元档位的明星演唱会门票两张，出

律师解答：

德恒上海律师事务所王瑞鹏表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”您作为消费者，享有法定的知情权。此外，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条：“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消

痼疾的黄牛以及柱子票、假唱、预售票等损害消费者权益的行为等，这些都反映出面对旺盛的市场需求，相关服务存在缺位、行业机制不够完善。律师表示，对于演唱会“同区不同价”的问题，商家负有

票后确认了座位在 B4 区，但李女士发现，一些 880 元档位的门票座位也是 B4 区，甚至更前排。

李女士表示，购买更高档位的门票，

费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。”商家负有对消费者如实告知演唱会票价和对会场位置的说明义务，若商家未如实履行该义务，可能侵犯消费者的知情权以及公平交易权。

另一方面，根据我国《民法典》的规定，李女士作为购票者与主办方之间系买卖合同关系，主办方出售门票时，应当保证购票者获得与所购票价格对应的座位。根据《民法典》第五百七十七条的规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”如果主办方擅自降低座位等级，则可能构成违约，在此情形下主办方应当承担违约责任。根据《民法典》第五百八十

对消费者如实告知演唱会票价和对会场位置的说明义务，若商家未如实履行该义务，可能侵犯消费者的知情权以及公平交易权。消费者可先尝试与主办方进行协商，协商不成可以请求消保委调查。

是为了享受更好的体验，最终得到的服务却和低档位门票一致。李女士来电，这种情况下该如何维权？可否要求主办方退差价吗？

二条的规定：“履行不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的，受损害方根据标的的性质以及损失的大小，可以合理选择请求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。”购票者可以据此请求主办方按照购票等级提供相应的座位或者要求退款。若因为主办方降低座位等级的行为造成购票者无法享受合同约定的座位，权益受损，则主办方还可能承担侵权责任，如交通费、住宿费等。建议李女士留存好本次交易的发票或交易凭证，可以先尝试与主办方进行协商，协商不成可以请求消费者协会进行调查，还可以拨打 12315 消费者投诉举报专线。如果无法调解，可向人民法院提起诉讼。

“撸猫”被抓伤 猫咖啡馆要担责吗？

我家附近有家猫咖啡馆，几个月前我去那边“撸猫”，一坐下，一只猫就跳过来挠了一爪子，导致我的右腿被划伤出血。第二天下午，我前往某医院就诊，伤口门诊处理，后注射疫苗，共支付医疗费 1890 元。请问，我可以要求猫咖啡馆负担全部的医疗费吗？ 李女士

【解答】

根据《民法典》第一千二百四十五条的规定：“饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。但是，能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。”因此，饲养动物造成他人人身损害的，应当赔偿医疗费等合理费用；被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。据您所述，您在“撸猫”时被猫挠伤，并产生相应医疗费用。猫咖啡馆对所饲养猫咪未采取安全管理措施，致顾客受伤，应当承担相应的侵权赔偿责任。您作为完全民事行为能力人，在明知“撸猫”过程中存在被猫抓伤、咬伤的风险情况下，应当避免故意激怒、挑衅猫，否则也可能对自己的行为承担相应的责任。因此，您有权向猫咖啡馆主张赔偿医疗费用。

报销款算不算工资 离职时能不能索要？

我在一家公司工作多年，通信补贴、交通补贴需我在公司系统中提交申请单，并提交票据，此后公司以报销款形式向我转账。近日，我向公司提出离职申请，在这之前，我按照公司规定，在系统中提交了通信补贴、交通补贴的申请单，并已通过公司审批。但公司却称，这些补贴是报销款而非劳动报酬，需由我提出申请并提供票据才能实报实销。请问，这些补贴算不算我的工资？ 王先生

【解答】

《国家统计局关于工资总额组成的规定》第四条规定：“工资总额由下列六个部分组成：（一）计时工资；（二）计件工资；（三）奖金；（四）

津贴和补贴；（五）加班加点工资；（六）特殊情况下支付的工资。”通讯补贴、交通补贴属于补贴范畴，其性质为工资，离职时可以要求公司发放。报销款相较于工资存在如下特征：其一，报销款系劳动者因处理单位事务、受单位指派或执行公务发生；其二，报销款需凭票报销；其三，报销款系实报实销，金额及发放时间具有不固定性。用人单位通过报销款形式向劳动者发放前述补贴时，您可以通过举证报销数额或额度的固定性、时间的周期性来初步证明公司实际发放的为补贴。若公司拒绝补发，您可向当地劳动局投诉或者向劳动仲裁委申请劳动仲裁。

电热毯没有3C认证 可否要求退一赔三

我在 11 月通过某网上平台购买静音水暖电热毯，收到后发现实物与网上宣传不符，并且没有 3C 认证，可否要求退一赔三？ 黄小姐

【解答】

据您所述，您在网上平台购买静音

水暖电热毯产品，实际收到的实物与网上宣传不符，且没有 3C 认证。对于此种“货不对版”的行为，作为消费者，您可以提出民事诉讼向相关经营主体索赔。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”可见，该惩罚性赔偿的适用条件是经营者提供商品或者服务有欺诈行为。若您能够证明商家对产品的宣传构成欺诈，商家存在欺诈的故意和欺诈行为，该行为使消费者陷入错误判断，并基于错误认识进行了购买行为时，您可以请求法院判处惩罚性赔偿，退一赔三。作为消费者，您需要注意收集和留存证据，保存网络订单截图、商标宣传界面和直播记录的视频存证、交易快照、与客服的聊天记录以及产品购买收货的公证等证据材料。必要时，积极拿起法律武器，维护您自身的权益。