

编者按

近年来，文化演出已然成为拉动文旅消费、增强文化自信的新引擎。强实名制政策的推出，有效打击了票务“黄牛”，助推了演出市场的繁荣发展。但与此同时，有关演出退票的纠纷也在井喷式增长，成为新的消费投诉热点。

在“七天无理由退货”的消费时代，演出行业退票为什么这么难？又该如何破解？如何在更好保护消费者合法权益的同时，平衡好法治化营商环境，打好强监管的“补丁”？

恰逢《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》施行在即，如何更好落地？即日起，上海法治报将推出“推动文娱票务市场营商环境法治化”系列报道。

推动文娱票务市场营商环境法治化系列报道之一

演出门票强实名制 退票难成投诉热点

□ 记者 胡蝶飞 季张颖

花钱买票看演唱会，到了现场却发现舞台被柱子遮挡，全程对偶像“只闻其声不见其人”，上海 9 名消费者将演唱会主办方诉至法院。近日，上海法治报《花钱看演唱会却被柱子遮挡，9 名歌迷诉主办方要求“退一赔三”，法院判决：采取“阶梯式退票”》报道推出后，引发社会强烈反响与关注，也将文娱演出市场行业乱象再次推向公众视野。

随着文娱消费市场火爆，热门演唱会一票难求，常常出现开抢即售罄。预售时一不小心“手抖”抢错了场次，怎么办？好不容易抢到票，却因摔伤或其他原因去不成了，这票到底能不能退？

记者进一步采访调查发现，在演出市场成为消费新热点的背景下，退票难也成为消费者投诉热点。

聚
焦

刚出票发现买错场次，缘何“不可退”？

无独有偶，近日，徐汇区人民法院也审理了一起演出退票纠纷案件。

“我的诉请就是要全额退还我购买演出票的票款。”法庭上，郭小姐的诉请十分明确。

2023 年 9 月 12 日，郭小姐通过摩天轮 APP 抢购了两张“烛光音乐会一周杰伦曲目”演出门票，演出时间为 2023 年 9 月 23 日 20 时 20 分。可就在当日出票后，郭小姐才发现自己买错了场次，她立即向平台申请退款，却遭到拒绝。

“实际上这个票子并没有绑定身份信息，我申请退款时实体票也还没有寄出，距离演出也尚有较长时间，不会影响二次销售。”郭小姐难以理解和接受。因协商不成，郭小姐向上海市消费者权益保护委员会投诉，并最终由消保委提起消费公益诉讼至法院。

郭小姐认为，虽然票务平台提示“演出票不适用七天无理由退货”，但演出票不符合《消费者权益保护法》等相关法规关于网络购物不适用七日无理由退货的商品范围，这一条显然属于格式条款，应当认定为无效条款。

对此，票务平台辩称：“我们已通过简洁醒目的页面在确认支付前的多处

界面展示给购票者，各场次演出时间信息清楚、明晰，郭小姐在下单支付前不存在对所购门票的任何错误认识。且平台已在多处醒目位置均标注了‘不可退’，已就涉案门票退换票规则尽到了合理提示义务。”

平台方面同时坦言：“演出门票不同于其他普通商品，允许任意退换票会给经营者带来较大的消极影响。”

该案承办法官、徐汇法院民事审判庭法官王晓明告诉记者，平台最初的意见是按照平台退票规则，扣除 30% 的违约金后余款退回。从权衡双方利益的角度，经法院多次调解，最终平台同意全额退费。

王晓明认为，售票平台应该给予消费者充分提示，包括在平台显著位置进行公示，在各项票务信息页面进行公示，在消费者下单时以及最终付费时分别进行提示等等。对消费者而言，则需要在购买演出门票时考虑清楚再下单，仔细阅读平台退费规则。

同时，王晓明也表示，从规范演出市场秩序的角度，“各平台现有的退票标准是否合理，需要综合考虑哪些因素而定，是否需要做出调整，这些可能都是相关部门需要进一步研究和思考的。”

演唱会前一天摔伤骨折，退票却遭拒

上海一女大学生小丽（化名）通过纷玩岛平台购买了 2 张杨千嬅上海场演唱会实名制门票。然而，就在演出前一天，小丽却意外从楼梯摔下导致骨折，行动不便无法如期观看演唱会。眼看第二天就是演唱会了，小丽第一时间联系平台客服申请退票退款。

“摔伤后，我当天就联系了纷玩岛客服申请退票并说明了理由，希望平台提供退票申请通道。但是客服却跟我说，已经超过退票时间，没有反馈通道了，也没有作出合理解释或说明。”

2023 年 9 月 9 日，小丽既没有退票，也没能去现场观看演出。

无奈之下，小丽投诉至虹口区消保委。然而，消保委两次约谈票务公司并督促其处理未果。依托消费民事公益诉讼协作机制，虹口区人民检察院出庭支持起诉了这起消费者起诉商家的民事合同纠纷案。

“我们认为，售票平台无正当理由拒绝消费者合理的退票请求侵害了消费者的合法权益，不利于娱乐演出行业持续健康发展。为维护消费者合法权益，促进演艺市场的良性发展，决定支持起诉。”检察官告诉记者。

医生开具的诊断证明书显示，小丽左脚跟骨撕脱性骨折，严禁负重，建议全休七日，无法观看演出……小丽认为，意外摔伤骨折致使合同无法履行，非因其个人过错导致，也是合同双方均无法预见，且属于不可克服的，退票是行使消费者合法权利，应当予以保障。

票务平台方面则辩称，演出门票所承载的服务具有较强的时效性，因此适

用特定退票规则，根据演唱会项目详情页退票政策的相关说明，明确了可以申请退票的时间及条件。“原告退票申请并不符合退票规则。”

“此次演唱会场馆本身有无障碍通道，现场也有无障碍坐席区域可供轮椅乘坐者观看演出……”票务平台辩称，小丽即使乘坐轮椅，也可以正常观看演出，不存在无法观看演出的现场障碍，平台也不存在欺诈行为。

对此，检察机关支持起诉认为，被告的退票规则侵害了消费者的公平交易权，应视为无效。“被告未告知原告现场是否有无障碍设施等辅助设施，对于合同实际不能履行明显具有过错。”

最终，经过法院努力调解，票务平台退回了小丽 80% 的票款。

“售票方不合理限制消费者退票的正当权利，是对消费者主要权利的一种限制，显失公平。”在检察官看来，强实名制不应成为票务机构将风险不合理地转嫁到消费者身上的借口。

维持秩序的民警
排队准备入场观看演唱会的观众和记者
王湧 摄



演出市场“退票难”成投诉新热点

小丽和郭小姐的经历并非个案，遭遇“退票难”的消费者不在少数。

市民蒋女士告诉记者，自己于今年 4 月 30 日在纷玩岛 APP 上抢购了 2 张五月天北京演唱会门票，“因为票子很紧张，我抢购完之后才发现买错场次了。”蒋女士试图联系平台退票，却被告知购票页面已明示“二次预售购票不受理任何形式退换票”。

记者进一步调查发现，演唱会不退票已成为网络投诉热点。昨日，记者在黑猫投诉平台搜索关键词“演唱会 + 不退票”，结果显示有 5032 条相关投诉，大麦、纷玩岛、猫眼、摩天轮等平台均在投诉之列。

一名消费者 6 月 20 日在投诉中表示，

自己发现重复购买演唱会门票后及时联系客服人员申请退票，在 48 小时内不影响二次销售的情况下，猫眼 APP 却拒不退票。该消费者认为：“平台在购票时未重点标注退改规则，或进行弹窗提醒，反而以较小字体进行标注，存在误导消费者的行为。”

记者从上海市消保委获悉，2023 年以来，演唱会成为消费新热点，退票难也成为消费者投诉热点，去年全年共受理演唱会相关消费投诉超过 7000 件，增长明显。

根据《2023 中国演出行业消费者洞察报告》显示，热门节目买不到票、霸王条款、退票要求高额手续费、合理的转让或改签需求无法实现等成为影响消费者满意度的主要原因。这些问题，也正是当前文娱演出市场存在的乱象。

在“七天无理由退货”的消费时代，演出行业退票为什么这么难？又该如何破解？上海法治报系列报道将持续关注。