

推动文娱票务市场营商环境法治化系列报道之三

上海应先行先试，率先“立规”

本报拟联合市消保委出台全国首个演唱会消费规则指引

□ 记者 胡蝶飞 季张颖 见习记者 王蔚然

从聚焦演唱会退票难这一行业乱象，到探究背后种种成因，自本报“推动文娱票务市场营商环境法治化”系列报道推出以来，这一行业问题被深入剖析，引发各方关注。

退票难问题如何破解？现行的退票规则还有哪些细化完善空间？如何寻求消费者与经营者之间的利益平衡？加持文娱票务市场最优营商环境，法治化又该如何发力？

昨天，记者采访了多名专家学者，大家纷纷建议，上海应先行先试，率先“立规”，并细化完善现有阶梯式退票政策。

后续，上海法治报将联合上海市消保委共同搭建会商平台，以上海法院相关判例为基准，汇聚法律、演出等各方专家意见，研究出台全国首个演唱会消费争议解决指引。



事先分类售票，事中及时补救

“文娱票务市场乱象由来已久，只是近年来演唱会经济的火爆，让这些问题集中暴露了出来，但我认为，这对推动行业健康有序发展是一件好事。”华东政法大学法律学院教授姚明斌认为，从行业治理层面来看，定价规则、退改签规则等也应逐步探索完善，形成稳定的行业规范，才能真正推动演艺经济健康有序发展。

“如果预估到整场演出中有部分座位视觉效果存在问题，事前可以采取分类售票模式，这部分座位可以单列明示，按折扣价单独销售，为消费者提供更加多元的选择，保障消费者的自主选

择权。”姚明斌表示。

此外，姚明斌认为，企业方也应及时做好处置预案，“像‘柱子票’案件之所以走到诉讼阶段，是因为已然错过了及时补救的最佳机会，毕竟演艺服务具有时空特定性，补救只能在当时当场，事后补救已经没有意义。所以充分做好处置预案，事中及时采取补救措施，有助于企业节约后续可能发生的诉讼成本。”

姚明斌认为，规则的不断明确，有助于形成稳定的交易期待和良性的交易习惯，促使企业跟上市场发展的节奏，最终也有利于企业提升自身的竞争力，助推整个行业的健康发展。

建议建立候补购票制度

针对退票规则，姚明斌认为，消费者在有正当理由的前提下提出退票，售票平台应当同意，但正当理由的边界是需要在理论的提炼和司法实践中不断明晰的。

日前，闵行区人民法院判决的“柱子案”中，法院判决“梯次退票”，这一规则作为一种司法指引，让上海市政协委员、上海市消保委公益律师张玉霞看到了促进未来演出市场健康有序发展的曙光。



张玉霞坦言，不少案件中，主办方的态度都比较“傲慢”，甚至在其他维权案件中，有的主办方通过给消费者200元购物券来表达“心意”，从而规避“补偿”的字眼，这种情况下，消费者即使不满意也只能被动接受。

在张玉霞看来，这份“傲慢”的根源恰恰在于规则的空缺和不完善。“所有的政策都不能一刀切，强实名制的背景下也应允许转让的存在。”她建议建立购票候补制度，对于退票后可能无法再售的情况，在售票机制上进行一定完善。“正如火车购票规则，在官方渠道中，售罄之后继续购票的人就属于候补人员，只要有人退票，那么候补人员就能依次获得该票，这样便减少了售票方的损失，相应地，退票手续费也可以降低。这样也保证了每一张票流向最有需要的人，这才是最终的意义。”

调整“一刀切”，细化阶梯式退票政策

针对备受消费者诟病的二次售票概不退换等“一刀切”退票政策，虹口区人民检察院检察官建议，完善退票机制，细化阶梯式退票政策。

尤其是对“二次售票概不退换”以及“仅支持整单整退”等明显限制消费者重要权利的规定，检察官建议，要在合理范围内进行调整、优化，用更细分的方法，替换“一刀切”的退票政策，保障消费者的正当退票权利，减少因退票产生的矛盾纠纷，促进票务行业健康

发展。

检察官还建议，票务平台应加强演出服务重要信息提示说明。清晰公示如票务须知等对消费权益影响重大的信息，对特殊条款进行清晰易懂的说明和明确的提示，确保消费者购票时的知情权和选择权。同时，建议进一步提升演出票售后服务，适当增加售后服务渠道，畅通消费者投诉通道，主动、及时回应消费者诉求并提供必要帮助，保障消费者合法权益。

上海可先行探索地方标准

上一篇报道中，各方均认为，演唱会行业目前规则缺失，亟待“有规可依”。

“在相关法律法规尚未采取硬性规定的情况下，比如北上广深等演艺发达城市可以先行先试。尤其上海，应率先探索地方性行业标准。”上海社科院教授彭辉提出，可以通过“软法”手段，出台细化完善文娱演出市场票务机制的规范指引。

“比如针对退票规则，细化路径可以是以责任来区分，在双方无责任的情况下实行可退，在消费者单方责任的情况下不可退，在双方均有责任则按比例

退。”彭辉同时表示，这一模式也可能涉及举证难的问题，“参考火车票按照时间阶梯退票的机制，我认为比较好的另一种方式是，综合考虑时间及责任两大因素，按照开演时间划分梯度，再对应细化到责任维度划分退票比例。”

另外，彭辉建议，从保护各方利益的角度，还可以尝试从票价上予以区分。“比如主办方可设定场次座位中一部分不可退，另一部分划定为可退范围，这部分座位则相应提高票价，既保障了消费者的知情权和选择权，也避免了企业可能面临的二次销售的风险。”

维持秩序
观众入场观看演唱会，民警现场
记者王涌 摄



将研究出台全国首个规则指引

上海市消保委副秘书长唐健盛认为，基于演唱会行业的特殊性，很难通过竞争促进票务规则的优化。鉴于相关消费争议持续增长，上海市消保委可发挥市场博弈机制作用，通过对典型案例的支持诉讼，寻求消费者与经营者的利益平衡点，推动市场规则的形成。

唐健盛透露，上海市消保委将与上海法治报社共同搭建会商平台，以上海法院相关判例为基准，汇聚消保委公益律师、法律专家和行业专家意见，研究出台全国首个演唱会消费争议解决指引。该指引将针对具体场景

和情形的争议处置给出明确建议。“比如，购票后多少小时内消费者可免费退票，不同时间内收取手续费比例是多少等等。”

在唐健盛看来，从营商环境的角度促进消费者权益保护至关重要。“市场需要细化的规则，消费者有了适当预期，经营者风险可控成本也可测算，这样消费才会更便捷更高效也更公平。”唐健盛说，“我认为消费信心来自于两个方面，消费者钱花得值，消费者就有获得感；经营者能赚到钱，经营者就有获得感。”