

## 退票贵退票难

## 演出市场退票困局亟待破解

距离演唱会开始还有半个多月,就不允许退票了;从下单到申请退票仅2分钟,就被收取了50%手续费;因家人去世、身体原因申请退票,按要求提供了相关证明,仍被拒绝……

近两年,文娱演出市场空前火爆,各种演出、演唱会门票一票难求,但抢票不易、退票更难,随之而来的各种“退票纠纷”层出不穷。《2023年中国演出消费者洞察报告》显示,约四成消费者遭遇购票难、不能退转票。在某投诉平台,搜索关键词“演唱会 退票”出现的投诉高达29375条,退票难、退票手续费等问题成为投诉焦点。

## 消费者:

按要求提供了证明也无法退票  
票务平台、主办方互相踢皮球

陈女士今年6月7日购买了7月7日在深圳的五月天演唱会门票,但在6月21日发生意外骨折,于是向购票平台大麦提出了退票申请。“我联系了好多次,并且也向平台提供了医疗证明、就医费用发票等资料,但大麦客服最后都以‘主办方不通过’为由拒绝了我的退票诉求。”陈女士随即通过政务服务平台投诉了演唱会主办方,但对方表示,“由售票平台大麦负责相关退票事务”。“主办方和售票平台方来回踢皮球,最终1000多块钱的演唱会门票也没有退票成功。”陈女士说。

施女士今年5月30日在猫眼演出平台购买了林俊杰兰州站7月6日的演唱会门票,但演出开始前几天,施女士家人突然不幸去世,于是在7月4日向猫眼平台提出退票申请,并按照客服要求上传了家人死亡证明等材料。“客服告诉我帮我向上级领导申请了,但最终结果还是没有通过,无法退票。”施女士表示,自己很不容易抢到的票,退票也很不舍,但家人的突发状况谁也无法预料,属于“不可抗力”。“我提出了不要求全额退票,自己可以承担部分损失,但平台还是不同意。”

和陈女士、施女士类似无法退票的投诉还有很多。记者在票务平台调查发现,每场演出的退票规则各不相同,包括“不支持退换”和“条件退”两种。大多标注“条件退”的演出,一般在演出开始前10到20天即不再接受任何退票申请。同时,一般预售开启24小时到48小时后,退票即收取相应手续费,手续费为票价的20%至50%不等。其中,部分演出标明,如观众因“不可抗力因素”需要退票,则在出示相应凭证经官方购票平台审核后,不受退票规则限制,予以全额退票,但其中的“不可抗力因素”未明确标明具体内容。

## 律师:

## 不能简单以“七天无理由退换”规范演出票

## 但也不应将“不可抗力要求”限制过高

记者联系了猫眼等多家票务平台,但平台方均表示不方便接受采访。演出设置的退票规则是否符合法律法规?演唱会门票是否适用“七天无理由退货”制度?相关规则中的“不可抗力因素”又应包括哪些?带着这些问题,记者采访了北京市君祥律师事务所律师拜北斗。

拜北斗律师认为,演唱会门票本身属于商品服务交易范畴,因此仍应适用《中华人民共和国民法典》的相关原则规定,但演出票出售的并非其票面本身,而是购买此票面后可享受到的相应演出

(三)鉴于购票后观演人可能因为一些因素导致无法到场观演,针对在本演出购票的用户,主办方将开放退票绿色通道,具体规则如下:

1、开售后24小时内(即2024年07月03日10:58分—07月04日10:58分)可无条件办理退票,退款到账时间以各支付渠道规则为准;

2、2024年07月04日10:58分—07月31日23:59分,观众如需退票,将被收取门票价格的20%手续费;

3、2024年08月01日00:00分—08月31日23:59分,观众如需退票,将被收取门票价格的30%手续费;

4、2024年09月01日00:00分—09月30日23:59分,观众如需退票,将被收取门票价格的50%手续费;

5、2024年10月01日00:00分后,不再接受任何退票申请。

2024年10月19日北京某演唱会退票规则截图

服务,本质上并非商品,而是票面所承载的服务。因此,不能简单地以《中华人民共和国消费者权益保护法》第25条中“七日内无理由退货”来对演出票据退票规则进行规范。

针对退票规则中的“不可抗力因素”,拜北斗律师认为,就演出票而言,不应该将此不可抗力要求限制过高。演出票本身具有文化娱乐属性,消费者购买演出票的合同目的为休闲娱乐,但若遇到本人、家人重大疾病、去世等不可预见的突发情况,应当纳入合同目的不能达到的范围,对退票规则进行特殊处理,但也要严格控制此规则使用范围,否则,将对服务提供者造成较大损失。

“演出票具有稀缺性、时效性等特征,我国法律对此类票据可退票日期、退票手续费用等问题并无明确规范,但此特征并非演出票独有,机票、火车票等均有此特性。”拜北斗律师说。

演出服务提供者不应仅仅以自身利益为重,通过购票协议中的格式条款侵害、限制消费者的退票权利。他建议,服务提供者应当从全局出发,参考我国现有的机票、火车票等具有相似特征票据的退票规则,合力制定相应的行业规范,做到打击黄牛、维护消费者合法权益、树立行业品牌形象相统一。

## 业内人士:

退票原因各异 真伪难以界定  
严苛限制为防竞争对手恶意退票

“退票难”现象屡见不鲜,主办方为何要设置如此严苛的退票规则?一位从事演出行业多年不愿具名的业内人士告诉记者,无论是多年前的纸质演出票时代,还是如今的电子实名制演出票时代,“退票难”一直是一大问题。演出票有别于其他的票种,具有极强的时效性,退回来的票如果无法二次销售,主办方会承担很大的风险,即便是设置阶梯退票规则,不同时间段的退票也可能影响整体收益。

同时,上述业内人士称,严苛的退票限制和不菲的退票手续费,也能够有效遏制“黄牛倒票”现象。“‘黄牛’会通过各种软件帮人抢票并且收取高昂的抢票费,当出现多个平台都抢到票时就会产生退票行为。如果退票手续费设置过低,‘黄牛’便会有恃无恐,多平台大量抢票乱象也会更多。”

此外,严苛限制还为防止竞争对手恶意抢票,临近演出开始再恶意大量退票,导致演出现场大量空座,造成巨大损失。该业内人士表示,消费者退票原因各异,不可否认有很多因自然灾害、身体突发状况等不可抗因素退票的情况,但从业多年来,她也遇到过很多只是主观“改变主意,临时有事,不想看了”等想要退票的现象。“每个购票者的情况都不一样,有人真的是有突发情况,但也遇到过用假证明来要求退票的情况,有时候很难界定证明的真伪,我们也很无奈。”

## 地方探索:

## 江苏启动制定文娱演出票务服务指引

## 业内建议:

## 梯次退票基础上,进行实名且限制性转赠票

采访中,多位人士均认为,破解退票难退票贵顽疾,亟须相关部门出台统一的细则和标准,以保障观众合法权益,引导行业健康发展。

2023年9月,文化和旅游部与公安部联合印发了《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》,要求“演出举办单位应当建立大型演出活动退票机制,设定合理的梯次退票收费标准,保障购票人的正当退票权利”。从现实情况看,该规定使演出门票“一经售出,概不退换”现象大大减少,但对于“梯次退票收费标准”语焉不详,缺乏具体指导性。

演出市场退票贵、退票难问题,也引发地方相关组织的关注和重视。今年7月15日,针对“退票难”“霸王条款”等问题,江苏省消保委约谈了大麦、猫眼、摩天轮、票牛、票星球、秀动等六家票务平台。

江苏省消保委表示,“商业模式可以创新,演出市场可以火爆,但不能在缺乏约束的环境中野蛮生长,更不该由消费者来买本不应该买的单。”

江苏省消保委投诉部主任傅铮向记者表示,截至8月19日,六家票务平台均提交了整改方案,整改取得阶段性成效。傅铮介绍,各平台对格式条款修改情况均有回应,但进度不一,猫眼在整改报告中对不公平格式条款问题尚未提出实质性举措。

傅铮透露,省消保委将联合中国标准化协会,召集相关部门、行业协会、专家学者以及经营者代表积极推动合理的文娱演出票务服务指引尽快出台。该指引主要涵盖演出门票退改政策、实名制消费者个人信息保护、特殊情况消费者退票保障及消费者权益保护等内容。目前,省消保委主导的文娱演出票务服务指引制定工作已经正式启动。

傅铮还透露,为进一步改善文娱演出市场乱象,江苏省消保委已于今年7月24日向有关部门发出了建议函,建议监管部门加强对演出市场各主体的指导和监管,加强行业自律,并提出要建立合理的文娱演出门票阶梯退票政策团体标准。

在记者采访过程中,有业内人士建议,可以在目前的退票政策基础上,建立更具限制性的转赠票服务。当消费者因特殊原因无法观看演出时,可以将演出票实名转赠亲友。为了防止黄牛炒票,需限制每张票的转让次数、每位用户在平台一定时间内的转让次数,由票务平台对实名转赠票进行长期留痕及统计,一旦发现“黄牛”行为立即进行封号、追溯等处理。这样既能保障消费者的权益,也可避免票务平台及主办方的经营风险,长期执行还能有效遏制“黄牛”倒票行为。

来源:新华网