

# 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、退票手续费贵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

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。“我联系了大麦很多次,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场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,自己好不容易抢到的票,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天到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

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

“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,严苛限制还为了防止竞争团队恶意抢票,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。”

(据新华社)



## 巴黎残奥会 邹莉娟、左彩云 分获女子标枪 F34级冠亚军

9月1日,邹莉娟在比赛中。

当日,在巴黎残奥会田径女子标枪F34级决赛中,中国选手邹莉娟以22.55米的成绩获得冠军,打破世界纪录;另一位中国选手左彩云以19.44米的成绩获得亚军。

(新华社)

## 无锡公益福彩社区行 让群众生活更有温度

志愿服务、关爱慰问、公益宣传、营销地推……近日,无锡福彩志愿服务进社区系列活动在荣巷

街道太康社区火热开展。现场活动形式多样,内容丰富,为当地居民送去了家门口的便利和特殊好礼。

## 家门口的便民服务暖人心

“外面的理发店理个头至少几十块,我们老年人只要剪剪短,今天这里理发免费,手艺还好!”家住太康社区的李阿婆对理发志愿者竖起了大拇指。当天下午,二十多名社会志愿者早早来到活

动现场,搭建服务场地,免费理发、磨刀、测血压、血糖等十多个便民项目送到居民家门口,让他们享受到贴心的零距离服务。活动现场气氛活跃,居民们络绎不绝,赢得了一致好评。

## 关爱“一老一小”纾困解难

本次志愿服务活动,无锡福彩为太康社区困难“一老一小”送去10份护老包和助学包,护老包内有助浴椅、拐杖、放大镜、指甲钳、雨伞等方便老年人生活的物资,助学包内有书包、文具、

本子等学习用品,无锡福彩以实现“微幸福”守护“朝夕美好”温暖画卷。今年截至目前,无锡福彩已关爱77位老人和儿童,为他们送去价值38500元慰问物资。

## 线上互动“为生活添彩”

近期,“快乐8”赠票活动和“3D”游戏上市20周年线上幸运抽活动正在火热进行,为了推广两大活动,让市民进一步体验福彩的乐趣,无锡福彩制作活动宣传展板摆放在福彩服务摊位前,吸引不少市民驻足参与。福彩志愿者们现场向市民们讲解两大活动的参与方式,并手把手指导居民进入“江苏福彩”小程序参与抽奖,还为他们送上丰富的小礼品,提高活动的参与率和趣味性,吸引更多关注和支持福利彩票,了解福利彩票的公益属性。

志愿服务进社区是无锡福彩的品牌公益活动,今年已开展19场进社区活动,受益群众超万人。无锡福彩以更贴合群众需求,更高质高效的服务项目和活动形式,持续推进志愿服务活动的开展,让更多人了解、支持和参与福彩公益事业。下一步,无锡福彩将融入更多群众喜闻乐见的元素,将福利彩票“公益、慈善、健康、快乐、创新”的文化内涵和公益理念传播至千家万户,切实提高人民群众的获得感和幸福感。