

法治经纬

演出票退转难题待解

本报记者 徐艳红

大型演出活动票务销售面临种种难题

华东政法大学知识产权法律与政策研究院研究员杨勇告诉记者，演出票与一般的商品相比具有特殊性，决定了其退票制度的特殊性。《营业性演出管理条例》中涉及票务管理的相关规定缺失，以及其他相关法律、法规、规章的缺失导致演出市场乱象频发。

涉及上述问题的现有法律主要体现在民法典有关合同法和消费者权益保护法的相关规定里。民法典第496条规定：“提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”因此，涉及退票的相关规则则需要考虑演出主办方和售票方是否在售票前进行了充分的提示和说明。

消费者权益保护法第16条第3项规定：涉及退票的相关规则，需要考虑演出主办方和售票方是否向消费者设定了不合理的交易条件和限制。比如退票、转赠票、高额的退票手续费等。

上海市政协委员、上海静安区人民法院刑事审判庭团队负责人竺越对演出行业进行过深入调研，且与诸多委员们进行了沟通。2024年上海两会期间，竺越与其他7名委员共同提交了一件《关于繁荣沪上演出市场氛围，规范演出市场票务秩序的提案》。竺越认为，当前大型演出活动票务销售面临三方面问题：

“一是票务销售渠道监管有待加强。虽然相关规定出台了一些限制，但‘黄牛’倒票现象仍很活跃，可通过代拍门票、转卖未公开销售的‘邀请函’取得高额收益，相关交易行为难以监管。同时也存在一些犯罪的现象发生。”竺越表示，2020年以来，上海市法院共审结涉演出门票诈骗类案件达22件。

“二是票务销售定价机制仍有待规范。如热门演出门票一票难求；因座位视线不良引发的消费者群体性投诉多发等。由此引发的维权既影响演出的顺利开展，也易在事后引发对损害后果和赔偿责任的无尽争辩。”

“三是票务退改机制仍不够完善。除‘抢票难’外，消费者还面临着退改票难题。‘阶梯退票’虽然有了，但不同演出、不同票务平台仍未能就此形成统一规范。”竺越表示，限制退改票虽然是出于打击炒票倒票行为的良初衷，但也在转嫁监管压力、损害消费者自主选择权的问题。

建议尽快立法统一演出行业退票标准

杨勇建议要加快完善营业性演出管理条例的修订工作，增加涉及票务管理的相关内容。另外，相关职能部门要尽快出台关于阶梯退票的明细规定和操作方法，有效制衡演出主办方和票务方的“自由退票行为”。

此外，杨勇表示还可以借鉴12306的候补购票方式，这样更有利于整个市场合理的流通和成本的控制。“当然，阶梯性退票的‘合理性’问题值得政府、学界、行业共同研究。从民事权益的角度看，主办方在没有明确细则的情形下，有权利根据自己的市场消费需求、市场规定来约定自己的退票规则，但退票规则一定要明示。”

有着多年主办演出活动经验的廖明说起破解演出退票难题的建议时表示，“期望国家能尽快立法统一演出行业退票的标准，这样主办、销售平台、消费者及艺人都可依法依规行事。”

竺越说起对规范演出票退转问题建议时，谈起了6月20日上海闵行法院刚刚判决的受到社会广泛关注的一起案件。粉丝购买梁静茹上海演唱会的门票，到场后发现，视野被舞台上的立柱遮挡，消费者认为主办方存在欺詐，遂将主办方诉至法院，要求全额退款并“退一赔三”。闵行法院经审理后认为，主办方售卖柱子的行为尚未构成欺詐。因为从客观情况看，消费者购票时，座位尚未排定，现场舞台也未搭建完成，主办方无法知晓消费者的座位被遮挡。

综合各方情况，法院认为，主办方在合同履行过程中提供的服务存在明显瑕疵，构成违约，应承担违约责任，判决主办方“阶梯式退票”，减价退还消费者部分票款。关于退款比例，法院认为，应当根据主办方的瑕疵履行对观众造成的影响大小确定。具体可以结合不同票价所承载的消费者对演唱会的期待值大小、承重柱的遮挡程度等因素综合判定。

竺越表示，“这个判决没有简单判定主办方为欺詐行为，而是结合演出行业的特殊性，认定为瑕疵履行。同时，该判决也照顾到了消费者的观演体验。这个判决对演出行业的其他纠纷很有借鉴意义。”另外，“要完善票务销售机制，避免‘一刀切’规则设置，相关部门应监督主办方充分承担起合理设置座位及票价的责任并充分保障消费者知情权，监督行业形成能适应市场需求的退改票机制，努力实现销售机制规范性和灵活度的平衡。加强对典型案例及合规购票渠道的宣传，引导消费者理智消费。”

时，还易发生火灾。此外，观众与表演者之间的同频互动易发生共振现象，有引发看台坍塌的风险，主办方、活动场地管理者应尽到相应的安全保障义务，否则将面临担责。

在一起案件中，李某购买了某明星演唱会的VIP看台门票，演唱会这天正好赶上雨天，李某在兴奋地拍摄偶像时因看台路面湿滑摔倒，造成右手腕骨折。经鉴定，李某的损伤构成十级伤残。主办方虽在演唱会开始前提醒了观众注意自身安全，但并没有在看台添加任何防滑措施。李某后来将演唱会主办方告上了法庭，要求赔偿医药费等费用。法院认为，李某与主办方各自分别承担主要和次要责任。最终，法院判决主办方赔偿李某40%的费用，即5万余元。

暑期“演出经济”逐渐升温，各类相关纠纷也将伴随出现。对此，法官建议：一方面加强对票务代售、中介、分销等环节的监管，优化票务实名制，并强化技术赋能，对有购买风险的入群定向监控，限制购票。另一方面，强化行业检查监管，出台针对性规范和管理办法，督促企业规范经营，推动票务行业规范、健康发展。在活动开始前，有关部门还应对承办方提供的安保措施及舞美搭建进行事前审核，演唱会主办方应尽监管职责，开场前对观众进行安全教育，并做好紧急情况预案。

(作者单位：北京四中院)

委员说法

法治护航 厚植民营经济发展沃土

张毅

“它不是纯的黑小麦”“它的颜色实际上是染出来的”“用的只是普通的黄油”……热闹的直播间内，主播正通过对比测评，教“家人们”如何三招挑选出优质列巴。近年来，互联网快速发展，短视频App异军突起，已成为企业品牌传播和形象塑造的“新阵地”。

对于民营企业而言，一副好口碑就是最大的流量。值得注意的是，通过网络谣言等方式侵害民营企业和民营企业权益的纠纷时有发生，给相关主体带来了一定程度的困扰。关注到这些新情况，为进一步保护民营企业和企业合法权益，最高人民法院发布《关于优化法治环境促进民营经济发展的指导意见》及相关典型案例。其中，就包括上述某食品有限公司诉某文化科技有限公司商业诋毁纠纷案。公开信息显示，审理法院判令被告删除涉案视频、公开道歉并赔偿经济损失，并对以不实短视频损害民营企业形象和名誉的不正当竞争行为作出了否定性评价，充分发挥了司法裁判示范引领作用，体现了保护民营企业合法利益的司法价值导向。

民营经济的发展离不开平等保护制度体系，更离不开公平、稳定、可预期的法治环境。在二十届中央全面深化改革委员会第一次会议上，习近平总书记指出：“支持民营企业发展，是党中央的一贯方针，这一点丝毫不会动摇。”促进民营经济发展壮大，要着力优化民营经济发展环境，破除制约民营企业公平参与市场竞争的制度障碍。

2023年，为了深入贯彻落实习近平总书记重要指示，也为了有效回应社会关切和两会时全国工商联的提案，推动民营经济立法被提上日程，各项民营企业排忧解难的利好政策不断推出。7月，《中共中央 国务院关于促进民营经济发展的意见》发布；9月，国家发展改革委内设民营经济发展改革局；12月，中央经济工作会议在北京召开，强调要“不断完善落实‘两个毫不动摇’的体制机制”“促进民营企业发展壮大”。可谓是：早春有嘱托，盛夏拿举措，初秋强机构，隆冬见暖意。

中央知其重要，地方落实为要。2024年以来，全国各地相继召开有关会议，浙江、湖北、广州等多地出台有关条例，部署落实进一步支持民营经济发展的地方具体举措。“治国无其法乱，守法而不变则衰。”为将习近平

我国对电动自行车用锂电池和充电器实施强制性产品认证

本报讯(记者 高志民)国家市场监督管理总局日前发布公告，对电动自行车用锂离子蓄电池、电动自行车用充电器实施强制性产品认证(CCC认证)管理，自2024年10月15日起受理认证委托。2025年11月1日后，电动自行车用锂离子蓄电池、电动自行车用充电器应当经过CCC认证并标注CCC认证标志，方可出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。

对电动自行车用锂电池、充电器单独实施CCC认证，是落实电动自行车安全隐患全链条整治行动的重要举措。这意味着需要由第三方认证机构确认产品持续符合强制性国家标准规定的电气安全、机械安全、环境安全、耐热阻燃、互认协同充电要求。

针对锂电池组装门槛低、安全风险高的问题，市场监管总局将单体电池(电芯)和电池组均列入CCC认证范围。要求每块锂电池必须标明安全使用年限、打刻耐高温(950℃保持半小时)的永久性唯一性编码，禁止将废旧锂电池“梯次利用”到电动自行车，从源头把管制约非法拼装改装锂电池的违法行为。

在认证风险控制、保证认证质量的前提下，将积极采信已有合格评定结果，减轻企业负担，便利企业获证。

反诈宣传进校园

6月27日，在山东省枣庄市山亭区凫城镇中心小学，民警向学生们讲解反诈知识。暑假来临，为提升学生群体的安全防范意识，枣庄市山亭区凫城镇人大、政协联络室联合当地派出所开展“反诈宣传进校园”活动，民警与志愿者们通过案例宣讲与交流互动的形式，护航学生安全健康成长。 王启蒙 摄

退转票问题成演出界投诉居高不下难题

“双实名制”后，演出票退转问题投诉居高不下。

据今年3月发布的《2023中国演出行业消费者洞察报告》显示，虽然消费者对2023年演出体验的整体满意度高，可热门演出买票难、演出质量问题、退票难且没有合理转让制度等三大问题是提升消费体验的三大“堵点”。

上海市消保委梳理投诉发现，演唱会退票争议明显增多，2023年受理演唱会、音乐会相关投诉12243件。江苏省消费者权益保护委员会发布的文娱演出市场消费投诉专项分析报告也显示，目前文娱演出市场存在阶梯退票政策手续费高、收取标准不统一，退票时间设置不合理，因特殊原因申请退票困难三大问题。

文娱演出特别是演唱会往往在演出开始前数月就开始售票，由于距离演出间隔时间长，在这期间，个别消费者难免会出现不可抗力想要退票的情况，此时，高额的退票手续费便成为一道门槛。

前不久有网友爆料自己于3月20日在某购票平台购买了邓紫棋3月31日的合肥演唱会门票，购票当晚身体突然不适，需要住院治疗，但在联系票务平台要退票时，对方回复需要扣除80%的手续费。

关于退票手续费问题，2023年9月，文化和旅游部、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》，规定“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”。但在实际操作中，梯次退票政策是由主办方根据每次演出的不同情况而制定的，并没有统一标准，越是临近开场手续费越贵或是直接不让退。

影响演出票房的因素太多，不确定性风险系数极大

很多人不解的是，火车票、机票扣除手续费后退改是很正常的事，电影票除特价及已选座的，在电影开始前半小时内均可以退换。为何演出票是个例外？有法律人士认为，购买买票成功后，即与服务单位构成了合同关系，应该就可以按照合同法及消费者权益保护法来规范双方，为何演出票、音乐票不行？

上海一演出主办方负责人廖明(化名)在接受记者采访时表示，他们也很委屈。他一再强调，“观看演出非生活必需品、非普通商品，不能类比电商平台，也不能类比机票、火车票、电影票。他表示，电影有固定场所，可以多天反复多次观看，但演出则大不同。即使是国内的头部主办方，一年能主办大型演出也是屈指可数的。而且，演出开演的前期工作非常繁重，工作周期很长，工作量也非常大”。

此外，影响演出票房的因素太多，不确定性风险系数极大，跟艺人、演出内容、形式、销售周期、天气、主办地等都有关，廖明说：“举办演唱会是个高风险的投资行为，为了对冲演出的不确定性带来的高风险，越临近开演，退票对上座率、票房的影响越大，主办方只能制定严格的退票政策或不退票政策。毕竟观演不是生活必需品，且售票平台都有清晰明了的规定。”

作为主办方，廖明说如果退票自由还有一个可能的后果是，或许会成为某些人恶意竞争的手段。比如A主办演唱会，B团队大量抢购后在临近演出前退票。虽然B需承担一定手续费的亏损，但给A的演唱会带来的则是无法承受的打击，且会扰乱演出市场秩序。“总之，因各种因素加持，演出票退票实在很难有统一标准。”

暑期“演出经济”升温 法律风险须知

茹莹 李冬梅 郑冰冰

相关报告显示，2023年全国大型演唱会及音乐节数量超过2000场，线下文娱活动成为大众文化生活的重要组成部分，2024年预计会再创新高。2023年至2024年5月，中国裁判文书网显示全国法院审理的因演唱会、音乐节引发的案件超过500件，其中北京超过150件，相关纠纷类型多种多样，但主要集中于票务纠纷、知识产权纠纷以及场地安全保障纠纷。

黄牛买卖屡禁不止，暗藏欺诈骗风险

演唱会、音乐节火爆，门票供不应求现象凸显，让“黄牛”横行，导致低价高卖、一票多卖、虚假卖票事件频频发生。调查发现，一些“黄牛”会虚构自身倒卖演唱会门票的能力来欺骗消费者，引发了不少诉讼纠纷。

在一起案件中，李某某在QQ聊天中谎称其具有购买某明星演唱会门票的能力，被害人卢某信以为真，共花费5600元委托李某某为其代买门票。发现被骗后，卢某报警。最终，法院判决李某某犯诈骗罪，判处有期徒刑六个月，缓刑一年，并处罚金人民币1万元。

购票平台监管缺失，易引发票务服务纠纷

有些购票平台不提供相应退改选项和服务，或将退票规则隐藏在二级、甚至三级页面中，让消费者难以察觉。还有些购票平台会声明“门票一经出售，概不退款”，或针对退票行为收取高额手续费来阻碍消费者退票。

还有一种纠纷类型值得注意，那就是购票平台模糊座位实际情况。通过在互联网第三方消费投诉平台“黑猫投诉”进行关键词检索，可以发现2024年该平台受理演唱会、音乐节相关投诉将近5000件，其中由于消费者视线受遮挡引发的群体性投诉聚集度高，且消费者对损害后果及赔偿责任与主办方沟通难以达成一致，往往需要通过司法途径解决。

未经授权使用演唱会音画恐涉侵权

部分商家未经授权私自放映演唱会音画，易引发知识产权纠纷。

在一起案件中，某KTV未经许可，擅自将含有演唱会画面的20首歌曲的音画在KTV包间内设置点播有偿放映，侵害了著作权人的放映权。法院认为，被告在所经营的KTV场所内通过点播设备向不特定的消费者公开播放涉案作品，属于通过技术手段公开再现视听作品的行为，侵害了著作权人对其作品享有的放映权，最终判决该KTV的经营者赔偿著作权人的经济损失。

此外，对于观众来讲，其购买演唱会门票，仅具有观看表演者的权利，并未获得转播表演的授权。因此无论是否开启打赏功能，未经表演者或主办方的许可，从现场直播或公开传送现场表演均构成侵权行为，需要承担民事责任。

演唱会场地安全隐患需提前防范

演唱会、音乐节等活动场所人员密集，场地准备不合理或人员疏散不当易发生身体权、健康权纠纷。当演唱会的灯光音响等设备存放使用不当