



黄牛让抢票难 规则让退票难

疫情后各路明星演唱会遭遇尴尬



如今线下演唱会纷纷回暖，不料看演唱会抢票难，退票更难。“谁抢到了五月天门票”等话题近日登上热搜，原来五月天北京演唱会的票被黄牛囤了，买不到票的歌迷怒了：宁肯站鸟巢门口，也不惯黄牛。与此同时，人、证、脸三合一的“强实名”演唱会票让买了刘若英、梁静茹演唱会的歌迷很是抱怨，不能退票不能转赠，他们高价买的票只能白白浪费。不退改票几乎成了行业规矩，但这个规矩合不合人情，合不合法律呢？

宁可鸟巢门口站 也不能让黄牛赚

5月7日，五月天乐队三个主要粉丝后援阵营，前后宣告取消了已经有十年传统的五月天团票渠道。所谓的五月天团票是五月天演唱会历年来的传统项目，主要由“MAYDAY五月天任意门”“五月天吧”“纯真MAYDAY”三个五月天粉丝团负责。因五月天演唱会门票多年来都是一票难求，为了给老粉丝们一个福利保障，让大家可以有更高概率看现场演唱会，几个主要粉丝团与各地演出商达成不成文约定，在演唱会前预留出一部分门票给粉丝团做团购。团购的基本原则是以原价购买，粉丝团不加价，票主转让门票也必须原价转让，不得加价出售，团购门票一般是通过答题加拼手速。

然而，5月6日傍晚，粉丝团运营方发现后台出现了大量0秒创建的异常订单，疑有黄牛混入了粉丝团抢票，并有粉丝在二手交易市场发现了“五月天团票代拍”的交易商品，有粉丝称因黄牛代拍被举报，因此反手举报了粉丝团“非法集资”。5月6日晚，三大粉丝团前后宣布取消今年的团票，已经购票的也全部原路退款，疑为粉丝团及粉丝方面已无法再接受黄牛囤票炒作行径，为了维护原价买票的权益而发起了抵制，“宁可鸟巢门口站，也不能让黄牛赚。”一名粉丝在社交媒体这样表示。

刘若英梁静茹歌迷都在闹退票

线下演唱会回暖，去哪个城市听歌成了年轻人间交流的高频话题。抢到票的歌迷感慨着终于又能见到喜欢的歌手了，但也有不少人因为手中的票发起了愁。

联系上卡卡的时候，她刚刚退掉了一张5月13日刘若英上海站的门票，“880元的看台，位置还蛮好的。”如果不是5月7日中午看到主办方发出的公告，卡卡告诉记者，自己这880块钱就打了水漂。公告中称，因为本次演唱会“实行实名制购票实名制入场，不得转赠转售”，但很多观众都是“首次参与实名制购票，对实名制购票规则了解不深入”，所以特地在7日9点-21点，开放了12个钟头的“退票时段”。“对实名制购票规则了解不深入，说的不就是我这样的人嘛！”卡卡说，自己原本买这张票，是为了送给一个金牛座的闺蜜当生日礼物的，“她是奶茶很多年的粉丝，我打算5月13号前一天，把票转送给她，来个惊喜！”

在卡卡印象中，就算电子票，也是可以转赠的，去年就有一位导演朋友，送给她两张话剧的电子票，直接现场扫描手机二维码就能进。如果这次没看到退票公告，卡卡只有两个选择：1、自己去看（因为购票时关联的是卡卡的身份信息）；2、如果当天没空，这张票只能白白浪费。前永乐票务的区域经理Terry告诉记者，刘若英上海站主办方的做法，耿直且有人性化的一面。所谓耿直，是这个项目从开票之初，票务规则里就直接写明了不能转赠或转卖，“后来重新增设的12小时退票通道，不是本分，只是道义。”否则，像卡卡那样没搞清楚状况的，只能打落门牙往肚里吞。

5月8日，记者接到了一起集体投诉，250余名消费者购买的演唱会门票遇到了“退票难”问题。据了解，这

些消费者购买的是将于5月21日在上海开唱的梁静茹世界巡回演唱会门票，该场次门票起售日期为4月23日，单价499元到1599元不等。目前，已付款的门票订单状态显示为“预订成功”，但尚未出票。康女士是维权群内最先找到记者反映情况的消费者，她是一名孕妇，5月6日意外摔伤后行动不便，手里也有正规医院开具的诊断证明，“我拿着证明去找客服要求退票，但两次沟通下来都被拒绝了。”杨女士则是在买票的时候犯了个“乌龙”，将购票人勾选成了自己的一名朋友。由于目前演唱会售票实行实名制，且入场时需携带相关证件检验是否“人证合一”，所以杨女士这张票算是白买了。她告诉记者，为了修改购票人信息，从4月23日起她就多次找过客服，但对方来来回回就是一个意思——“不支持退票和转赠，也不能修改相关信息”，这让她很是郁闷。

售出后不退不改，这合法吗？

但演唱会预售期动辄一个多月，不让退改的情况下发生纠纷的概率极大。记者查询黑猫投诉平台发现，关于平台的投诉记录多达1.5万余条，其中大多数投诉都集中在“退票难”，而标注为“已完成”的投诉还没超过2000条。那么，售票平台页面标注“不退不改”的行为，合法合规吗？

浙江永大联合律师事务所陈嘉颐律师表示，平台方在购票页面写明“不支持退改”的条款可能会因为违反《中华人民共和国民法典》第四百九十七条的规定而被认定为无效。该条第二项规定，“提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的，该格式条款无效”。平台方作为提供条款方，在门票尚未出票的情况下，单方限制购票方的退票、改票权，可能被认定为不合理加重购票方责任的情形，从而导致该条款无效。陈嘉颐还指出，尤其是当购票方发生了不可归责于自身的事件（如身体抱恙）时，平台方应为其提供合理的退改票渠道；当购票方在购票流程上发生了瑕疵（如错误填写身份信息）时，平台方亦应为其提供合理的更换方式。但在退改票时间临近演出时间或是已经出票，此时退改票可能导致平台方遭受门票无法再次出售的损失，此种情形下平台方主张适用不支持退改的条款则更可能得到法院的支持。

如今，线下演唱会越来越火热，遇到类似问题的消费者也会越来越多，如何让演唱会门票购买过程中的权责划分更清晰？防黄牛的同时也能保障“真粉丝”的合法权益？中国社会科学院新闻与传播研究所广播电视电影研究中心副主任张建珍表示，这就必须要完善实名制退改制度，为票品创造正规的流通空间，以解决消费者购票前置而观演不确定的矛盾，从而让消费者放心购买。也有网友提出了民间思路：售票平台可效仿航空公司的做法，制订阶梯式的退款方案——越临近演出开始时间，客户退票所需扣除的手续费越多，以补贴平台方损失。

媒体评论

演唱会不能退改票 不合人情的规矩该改改了

近年来，不少演唱会改“凭票入场”为“全实名制刷脸入场”，目的是想抑制黄牛的溢价炒作，但客观上也给普通观众改票、转票，增添了难度。对此，很多消费者的看法是：防黄牛不该牺牲消费者的权益，买了票想给谁看就给谁，难道不是买家应有的权利？

演唱会票不能退改到底合不合法？按照法律人士对相关法律法规的解读，若消费者下单时不知道“不能退改”条款，且合同系售票平台单方提供的格式合同，那么消费者可以此抗辩该条款对自己不生效，若抗辩成立，平台就应退票；但若平台明确告知，且消费者明确知道演出票不能退改且予以同意，那么双方都应诚信全面履行合同。中国消费者协会的工作人员也表示：“针对演唱会票的退改，目前国家是没有立法的，购票时显示了‘不退改’就是不能退改，如果想要退改，只能和平台方协商。”这样看来，不能简单地指责举办方不退改票违法，他们也有他们的难处和商业规则。但是一味地禁止退改票给消费者造成的不便毕竟存在，举办方还是应当切实考虑这个问题。如果能够给消费者一条应对不可抗力的路径是否更好？如有消费者建议：允许提前48小时以上退票，最后24小时再放出剩余的票，这样的做法是否可以更好地兼顾各方利益？也有不少业内人士提出，类似大麦网这样的网络票务平台，可以参照飞机票、火车票退换规则重新拟定更公平、合理的退、换票条款，顺应市场需求。建立合理的退改签制度，不仅能够减轻消费者的购票风险，也能让观演资源更好地被利用起来。

强实名+不可转赠+不可退票，看起来，这一套组合拳，已经把黄牛们逼到了角落，断送了所有可能的操作空间，但从目前看来，这也可能是一柄会反伤观众的双刃剑。防黄牛的成本不应全部由消费者承担，不合人情的规矩，还是在均衡多方利益的前提下改进，这不仅是保护消费者权益的应有之义，也是促进演出市场繁荣的长远之道。

据潮新闻、扬子晚报、极目新闻等

