

退票难、柱子票、表演“注水”……

演出市场乱象如何解？消保委支招

近来,演唱会、音乐节等文娱演出热度一浪高过一浪,正如网友所说,“演唱会是一个巨大的乌托邦,让我短暂逃离现实,忘却烦恼。”但是,“拼盘”演唱会“注水”、退票手续费高昂、买到“柱子票”等诸多问题频频登上热搜,遭到吐槽。5月9日,江苏省消保委发布《文娱演出市场消费投诉专项问题分析》报告,江苏省消保委建议,票务平台可以通过系统优化升级将票品售卖透明化,由消费者“盲选”座位转变为可选座模式,座位由消费者自主选择。

现代快报/现代+记者 徐梦云



音乐节现场 快报资料图片

1 退票难问题突出,退改政策不合理

依据文旅部和公安部共同出台的《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》,大型营业性演出活动实行实名购票和实名入场制度,演出举办单位也应建立大型演出活动退票机制,制定梯次退票收费标准。

演出主办方和票务平台依据此规定,设置强实名观演和阶梯退票政策,但在实践过程中,设置的阶梯退票政策仍存在退票手续费高昂、同一演出在不同城市的退票政策不相同的问题。

强实名制下演出门票不能转让或转赠,如遇到突然生病、工作或考试时间冲突等不可预

见的问题,消费者不能到场观演,需要自行承担相应的经济损失。面对消费者的退票请求,票务平台以演唱会门票具有稀缺性、时效性等为由拒绝,不能退票无疑加重消费者的负担。

●案例

3月20日,江苏的赵先生投诉称,他于2024年3月19日通过

猫眼App购买5月25日—26日林俊杰苏州演唱会门票,猫眼系统发生跳票(跳转其他选项),导致抢票购买到4月6日李克勤苏州演唱会。发现购错票后,即使退票中间间隔2分钟左右,平台也要扣取50%服务费。赵先生认为这款软件的做法侵犯消费者的权益,希望予以解决。

2 虚假宣传、误导消费者,观众直呼“受骗”

部分演唱会、音乐节在前期宣传中,以明星效应吸引粉丝,实际表演中却不断“注水”,或是以聊天拖延时长,或者让未宣传的乐队占用大量表演时间,做不到货真价实,让不少消费者大呼上当。部分

演唱会、音乐节宣传的演艺人员与实际不符,导致实际表演与消费者预期存在差距,在一定程度上侵犯了消费者的知情权。

●案例

有网友4月17日发文称,3

月13日12:18前,太湖湾音乐节在各种平台上宣传泰国明星林祎凯PP Krit会参加音乐节,引诱粉丝购票。4月15日下午,太湖湾音乐节突然发通知,因不可抗力因素,该艺人不能参加5月1

日的音乐节,并称仅全额退款3月13日14点以后的订单,因其在秀动买票,立刻联系了秀动客服,接到的通知是14点以后买的票可以全额退,之前的要扣除50%手续费。

3 买到的座位遮挡视野,消费者维权难

部分演出在售票时不支持消费者自主选择座位,消费者网购时处于“开盲盒”的状态。在这种情况下,部分消费者通过网络渠道反映自己买到的座位被严重遮挡,是存在较大视野盲区的“柱子票”“墙根票”,演唱会全程“只闻声不见人”,现场观演变

成了“现场望墙”“现场望柱”,严重影响观演体验。

演唱会购票与接受服务的合同属于格式合同,座位可能存在视野受阻是与消费者有重大利害关系的内容,经营者应履行提前告知义务。而票务平台在售票前并未明确告知消费者哪

些座位可能存在视线盲区或遮挡,侵犯了消费者的知情权。

●案例

有网友4月22日在网上发布视频,称花960元在大麦网买了两张4月21日凤凰传奇常州演唱会的门票,到现场后才发现都是“柱子票”,毫无观感。网友

联系大麦网要求退款,大麦网以不符合退款条件为由拒绝该请求。后来,大麦网回应称4月23日已与用户达成共识,并开始申请相应的退票退款流程,4月24日10:00退款已全部完成,并对此次出现视线遮挡的问题深表歉意。

4 黄牛倒票,扰乱市场秩序

虽然政府部门、购票平台都制定相应措施打击黄牛,但黄牛倒票的现象依然存在。尽管大型演出都已实行强实名观演制度,

但不少黄牛在进行门票售卖时表示存在“内部”渠道进行身份信息录入。除此之外,市场上一些主体还会通过售卖“关系票”“邀请

函”绕过强实名的阻碍,这类票品往往价格高昂,严重扰乱了正常的票务市场秩序,强实名制在发挥其打击黄牛的作用上还有待

提高。更有骗子冒充黄牛或者内部人员,诱导消费者通过闲鱼、微信、微博等方式私下交易,造成财产损失。

建议

对盲区票进行排除或适当降低票价

演唱会、音乐节等文娱演出退票难、退票贵、演出与宣传不符、演出座位视线遮挡严重等问题大大降低了消费体验,成为亟待解决的行业难题。对此,江苏省消保委建议加强对演出质量及消费者观演体验的把控;合理制定退票规则,规范退费处置机制;合理确定退票手续费,退票收费标准透明化。

江苏省消保委认为,为给消费者提供优质的观演体验,主办方应当预先评估现场情形,检查座位是否符合观看条件,对可以提前预见到的场地中可能出现“柱子票”之类的盲区票,其有义务在布场时对这些盲区票进行排除、特别标记或预留空位现场调换。

票务平台可以通过系统优化升级将票品售卖透明化,由消费者“盲选”座位转变为可选座模式,座位由消费者自主选择。同时票务平台应在购票页面提前告知消费者哪些座位属于有遮挡座位,如要进行售卖可适当降低价格,使得消费者获得的服务及体验与支付价款相契合,充分保障其知情权。

关于退票问题,省消保委建议票务平台应联合主办方优化退票规则,提供更人性化的服务来平衡票务销售管理的需求和消费者权益,最大化保证市场活力。

同时,省消保委也建议广大消费者,增强维权意识,如果是由于主办方引发纠纷,影响消费体验,消费者可以向主办方协商退款,也可以向有关部门投诉。

公益广告

给……
舒予
……
得

舍得给予 方为「舒」

中宣部宣教局 中国文明网