

未构成欺诈,但存在瑕疵履行
阶梯式退还部分票款演唱会
“柱子票”
判了

花了千元买了梁静茹演唱会的门票,但全程只看到“柱子”,这让消费者无法接受,一纸诉状将演唱会主办方告上法庭。

6月20日,上海市闵行区人民法院对演唱会买到“柱子票”案件,进行了一审公开宣判。法院判令被告以阶梯式退票比例按单张票价420元、650元、910元标准退还原告票款。宣判后,现代快报记者第一时间联系到了此案的当事人和代理律师。当事人认为此次判决还是比较公正的,至于后续要不要上诉,他们会在9人共同考虑讨论之后,再作出决定。

现代快报/现代+记者 季雨

协商6个月未果
观众将演唱会主办方诉至法院

2023年5月,现代快报曾报道过,观众花上千元买到演唱会“柱子票”一事。当时,包括李女士、张女士在内的数名观众,声称购买了梁静茹演唱会的门票,票面价值是1299元,位于二层看台。然而,等她们到了现场才发现,座位正前方的柱子恰好挡住了歌手。张女士表示,购票时没有座位图,到现场才发现有四根柱子,严重影响了观看体验。

李女士称,事情发生后,她将自己的遭遇发到网络上吐槽,发现很多消费者遇到了和她一样的情况。于是他们联合起来向演唱会主办方维权。

另一名观众江先生表示,其间他们也想过通过沟通来解决问题,当地的消保委也都已经介入。但经过一番沟通调解,主办方上海魔方泛文化演艺有限公司并未给出令观众满意的赔偿方案,只提出给少数“柱子票”观众200元京东心意卡。在长达6个月的协商未果后,9名上海本地的演唱会购票观众作为代表,一同将主办方“上海魔方泛文化演艺有限公司”诉至法院。

同年11月15日,该案在上海市闵行区人民法院梅陇第九法庭开庭审理。针对此案,原告观众一方的诉求是,希望主办方能够返还演唱会门票原价、支付门票原价3倍的惩罚性赔偿金等。在庭审中,是否应该提前告知观众“柱子票”信息以及主办方在问题出现后的解决方式是否合理,成了双方争论的焦点问题。当天的审理未当庭宣判。

消费者有权要求赔偿
演唱会主办方应承担违约责任

2024年6月20日上午,上海市闵行区人民法院就“柱子票”一案进行了一审公开宣判。

闵行区人民法院经审理认为,被告上海魔方泛文化演艺有限公司售卖“柱子票”的行为,尚未构成欺诈。但被告的行为属于瑕疵履行,构成违约。被告应当承担减价退票的违约责任。

关于退款比例,法院也经过了慎重考量,进行了综合判定。法院认为,应当根据被告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演唱会的期待值大小、承重柱对具体观众的遮挡程度等因素综合判定。

根据一般消费者的心理,购买内场票的观众对于演唱会中近距离接触并与偶像互动等的期待值相对更高,因而对履行瑕疵的容忍义务也就更低。因此,在退款比例上,也应结合票价,采用阶梯式的退票比例。所以,法院根据本案中9名原告的实际状况,判令被告按单张票价420元、650元、910元的标准退还原告。

法院表示:“获得完整的、沉浸式的演唱会视听体验,是消费者本应享有的权利,而提供这样的场所和环境,也是主办方应尽的义务。一面是火爆的演唱会经济,一面是‘柱子票’等行业乱象,要想让文化市场更加充分地发展,相应的定价规则、退改换规则、行业规范等也应逐步完善,才能真正推动演艺经济健康有序发展。”

当事人认为判决较公正
还未决定是否上诉

6月20日,在演唱会“柱子票”案一审判决之后,现代快报记者也第一时间联系到了此案的当事人和代理律师。9人诉至法院请求“退一赔三”,不过判决结果却是采用阶梯式的退票比例。对于这样的判决结果,李女士在接受现代快报记者采访时表示:“相对来说,个人觉得此次判决还是比较公正的。”李女士也透露,后期是否会上诉,他们会在9人共同考虑讨论之后,再作出决定。

此案的代理律师也表示:“该案判决结果在我的可接受范围内,法院也对判决结果作了说明。”代理律师坦言,在事件刚发生的时候,其实当地消保委也曾介入调解,如果一开始上海魔方泛文化演艺有限公司就拿出诚意来处理,提出这样的退赔方案,消费者也是愿意接受的。可以通过协商来解决问题,就不用对簿公堂了。代理律师希望,这个案件的判定方式以及相关的赔付比例,能够作为以后类似案件的一个行业指引。“在类似案件发生之后,可以不通过法院,有一个相对明确的标准,来认定并进行赔付。这样也能降低消费者的维权成本和时间成本。”

退票难、座位“开盲盒”
江苏省消保委为你来支招

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。”可随之也出现了一连串的问题,例如“拼盘”演唱会“注水”、退票手续费高昂、买到“柱子票”等等。

现代快报记者注意到,5月9日,江苏省消保委就发布了《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”座位转变为可选座位模式,座位由消费者自主选择。

江苏省消保委认为,为给消费者提供优质的观演体验,票务平台应当与主办方共同努力。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此类盲区票进行排除、特别标记或预留空位现场调换。

具体来说,各大票务平台应该进行系统优化升级,让票品售卖更加透明,消费者“盲选”座位能够转变为可选座位模式,到底买什么座位,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。



梁静茹演唱会上,观众遭遇“柱子票” 受访者供图



一审公开宣判现场 图据法院微信公众号



扫码看视频