

# 大麥貓眼被約談， 退票套路有多深？

7月14日晚在南京的演唱會現場，陶喆站在舞台上感謝著自己巡演的票務代理。隨著大麥、貓眼、票蜜蜂、票星球一個個名字從他嘴裡說出，歌迷們喊出的一聲聲「倒閉」越來越響。

「從來沒有聽過觀眾那麼地齊啊」，單手插袋的陶喆笑著調侃。

其背後，是國內演出消費者苦票務平台鎖票及飢餓營銷等「騷操作」下的一票難求、黃牛氾濫、退票艱難久矣。

近日，江蘇省消保委組織大麥、貓眼、摩天輪、票星球等6家票務平台及6家主辦方，針對其侵犯消費者權益的種種行為進行公開約談。該消息一出，便引起網友叫好聲一片。

江蘇消保委提醒道，只有敬畏消費者權益、厚待消費者才能贏得市場，才有未來。

**大麥、貓眼等被約談**

今年以來，國內演出市場的火熱仍在延續。

據中國演出行業協會票務信息採集平台數據監測和調研測算，今年上半年全國營業性演出（不含娛樂場所演出）場次25.17萬場，同比增長30.19%；票房收入190.16億元，同比增長13.24%，其中，演唱會、音樂節票房收入同比增長134.73%；觀眾人數7910.13萬人次，同比增長27.10%。

但一片繁榮之下，演出退票難、手續費過高、消費者維權難等一系列售後問題層出不窮。

今年3月，來自廣東的娟女士發帖求助，稱自己花980元在大麥網購買了3月17日林俊傑杭州場演唱會的門票，卻遭遇父親突然離世，因強實名制下門票不能轉賣，便在演出前向票務平台發起退票申請，經多次溝通、提供死亡證明等相關材料後，依然被平台拒絕。

另據潮新聞報道，江蘇常州的卞女士在貓眼上搶到了一張蔡依林演唱會1590元的門票，付款後發現選錯場次，一分鐘內申請退款就被扣了50%的手續費。

此前，也曾報道過消費者在維權時遭遇

票務平台與主辦方「踢皮球」的事件。

演出市場中日益凸顯的退票難問題，正是此次江蘇省消保委對大麥、貓眼、摩天輪、票牛、票星球、秀動等票務平台以及北京國潮悅動文化科技有限公司、南京幽伶文化傳媒有限公司、北京時代立方文化傳媒有限公司、武漢匯豐添潤文化傳播有限公司、上海鴻黎文化傳媒有限公司等主辦方約談的重點之一。

據報道，2024年1月1日至7月11日間，江蘇全省文娛演出市場輿情信息量約達113.64萬條；其中，消費維權輿情信息量為14.43萬條，占總量的12.7%。

江蘇省消保委在約談中對演出服務市場存在的五大問題進行了通報：

一是演出門票退票政策不合理問題，如退票政策不一、消費者退票承擔的違約金過高、退票梯次設置不合理；

二是門票一刀切式「不可退」暗含權利失衡陷阱，如不少票務平台或主辦方拒絕消費者的合法退票訴求、主辦方與消費者雙方在退票問題上權利義務不對等；

三是平台義務落實不完善問題，如票務平台未顯著標識經營者信息、服務協議等格式合同位置隱蔽難以查找等問題；

四是二級票務平台存在退票政策不一致以及商家信息不透明等問題；

五是協議內部存在較多不公平格式條款，如協議中對平台設置過寬免責條款和較低的責任上限、收集使用未成年人個人信息不符合法律規定、規避網絡平台經營者「制止違法廣告」等法定監管義務、協議約定管轄加重了消費者維權成本等。



在康德智庫專家、上海市光明律師事務所律師付永生看來，退票政策不統一，可能導致消費者在選擇票務平台時面臨信息不對稱，增加了消費者決策的難度和風險；不合理的退票時間窗口和費用梯度設置，亦可能構成對消費者權利的變相剝奪。

**退票為何這麼難**

從表面上看，退票難與退票政策混亂有關。

以曾被江蘇省消保委點名的林俊傑演唱會為例，其先後在天津、蘇州、哈爾濱舉辦的演唱會，便存在是否支持48小時內無條件退票以及退票梯次設置、手續費比例不一致的問題。

如果說林俊傑演唱會因主辦方不同，存在細則的差異尚在可理解範圍內，那麼由相同主辦方承辦的同一歌手的演唱會，卻依然存在退票政策不統一的問題就令人費解了。

據江蘇省消保委統計，同樣由北京時代立方文化傳播有限公司主辦的周深演唱會，其在貴陽、武漢、南京的場次，在完全關閉退票通道的時間上規定完全不同。其中，貴陽站、武漢站演出開始前15天便不能再退票，南京站則是提前兩天。

如此繁複的退票規定，還只是退票難題的冰山一角，更大的問題是退票手續費。

「目前對於手續費比例沒有統一標準，不同藝人、地區都不一樣，有些設定得比較苛刻，消費者的利益自然受損；還有就是退票週期，有的需要提供材料審核，作為合理退票的憑證，可能週期比較長，也給退票造成困難。」資深音樂產業觀察者、音樂先聲創始人范志輝對表示。

換言之，即便符合退票規定，在實際執行退票動作前，消費者仍要經歷漫長的考驗。

文娛演出市場問題涉及票務平台、平台內主辦方或經營者幾類主體。據范志輝介紹，在退票機制的制定上，話語權最大的是主辦方。

「在具體的售賣中，演出主辦方是規則制定者，退票手續費自然是退給主辦方，各個票務平台只是規則的執行者。」

另據南方都市報援引票務行業從業者報道，退票的手續費比例及時間規定其實是由主辦方、歌手的經紀公司以及當地文旅部門共同決定的，同時當地的購票消費習慣也會作為考慮因素。該從業者表示，有些地方甚至是當地文旅部門直接給出一個模板讓各主辦方照著執行。

「演出的內容、藝人、形式、銷售週期等各種因素的不同，會導致退票政策的不一。」中國傳媒大學文化產業管理學院文化法治研究中心主任鄭寧告訴。

同時鄭寧介紹，演出票作為一種比較特殊的文化商品，對時效性要求比較高。因而越臨近演出期，門票越難進行二次銷售，退票給主辦方造成的損失便更大，這也是演出票當前退票收手續費比較高的原因之一。

值得一提的是，早在去年9月，文化和旅游部、公安部便發佈了《關於進一步加強大型營業性演出活動規範管理促進演出市場健康有序發展的通知》，其中提到演出舉辦單位應當建立大型演出活動退票機制，設定合理的梯次退票收費標準，保障購票人的正當退票權利。

但時至今日，演出退票亂象仍未得到遏制。

有票務相關從業者對表示，究其原因，退票雖有政策要求但無具體細則，因此到了具體操作層面，主辦方和票務平台還有很大的自主空間。

對此，江蘇省消保委表示，對處於法律監管「模糊」「曖昧」地帶的新生事物和現象，其將代表消費者的合法權益，積極履

職，與經營者博弈，讓合理合法的邊界更加明晰。

**該如何維護消費者權益**

而在退票難的背後，是我國票務市場仍然由賣方主導的現實。

艾媒諮詢於今年1月發佈的《2023中國演出票務行業研究報告》指出，票務一級市場的票務來源於演出賽事主辦方，以平台交易為主，門票根據演出賽事主辦方制定的價格在一級票務平台上出售，採取不溢價不打折的單一定價模式，在提供票務銷售服務之外，平台會提供演出賽事營銷和活動管理服務，包括出票、檢票等，價格及票品退換政策通常由主辦方主導，平台向主辦方收取代理費。

「這暴露出的是平台、主辦方與消費者的權利義務不對等。」陝西恆達律師事務所高級合夥人、知名公益律師趙良善表示。

我國《消費者權益保護法》第10條規定，消費者享有公平交易權，消費者在購買商品或者接受服務時，有權獲得質量保障、價格合理、計量正確等公平交易條件，有權拒絕經營者的強制交易行為。「即使收取高額的手續費是行業潛規則，但是行規也不能凌駕於法律法規之上。」趙良善補充道。

同時趙良善指出，依據《民法典》第497條及《消費者權益保護法》第26條規定，當平台或商家的聲明或格式條款（當事人為了重複使用而預先擬定，並在訂立合同時未與對方協商的條款）具有排除或者限制消費者權利、減輕或者免除經營者責任、加重消費者責任等對消費者不公平、不合理的內容，或具有強制交易的內容時，則會淪為通常所說的「霸王條款」，其內容將可能被認定為無效。

在趙良善看來，若要解決退票難的問題，當務之急是要制定統一的退票規則。

一方面，在規則具體的表述上要盡可能準確詳細，如要求某一時間段具體扣多少手續費，以讓相關企業有法可依、有章可循；另一方面，相應的文旅部門、市場監督管理部門要加強監管，譬如通過不定期抽查等形式驗明執行者的履責程度，依據消費者投訴較多的問題，進一步加大執法力度。

同時，作為演出市場相關經營各方，也應該在其中承擔更多的義務和責任。

「票務平台對於合理退票請求應及時處理，不得無故拒絕；作為演出服務提供者，主辦方也應積極配合票務平台處理退票事宜，確保消費者權益不受損害。」付永生表示。

除此之外，鄭寧建議，主辦方和票務平台可以建立一個有價轉讓或無償贈票的機制，並限制一年內可以操作的次數從而防止黃牛。在她看來，現在很多大型演出要求實名制，這當然是為了打擊黃牛，但是這樣一刀切、缺少彈性的規定，會導致一些確實因為家人生病、公務出差等臨時無法看演出的人，無法順利地把票轉出去，就只能承擔高額退票費，這也不合理。

在此次約談中，江蘇省消保委也對文娛市場相關主體提出了四點要求：

一是希望文藝演出行業中的各主體不要以為「賣方市場」占主導就可以肆意妄為，不要試圖讓法律接受所謂的「潛規則」，不要將契約精神踐踏得一文不值，更不要將「新業態帶來的新問題」視為理所當然；

二是文藝演出行業的各主體應充分保障消費者的合法權益；

三是文藝演出行業的各主體應積極承擔相應責任；

四是文藝演出行業的各主體應規範票務秩序。要主動優化退票規則，提供更人性化的服務，平衡票務銷售管理的需求和消費者權益的保護。

## 下南洋的鴻漸人

### ——菲律賓許寰哥家族的故事

施雪琴 編譯

1924年，許寰哥家族迎來了一個歡樂的時刻，安東尼親吻了母親的手，維多利亞被她的婆婆緊緊擁抱，家庭所有成員都擁抱了小蒙奇。

就在這一年，我外祖父的工作範圍也在擴大。他辭去了蘇木隆律師事務所的工作，全心全意投入到帕尼基越來越興旺的家族事業中，其中包括碾米廠的生意。在他28歲時，他在社會上已有不小的影響，不僅是受人尊重的商人，而且也是市政府的顧問，他在1922年的競選中獲得了這個職位。

因為責任的增大，他希望像弟弟安東尼奧那樣開始家庭生活，這毫不奇怪。但比安東尼奧幸運，他的婚姻得到了整個家族的祝福。在堅定地等待後，他終於確定了成婚的日子，訂在1924年10月11日，過完他28歲生日的幾個月後。後來，他的兩個兒子佩德羅與佩佩也是在28歲那年成婚。外祖父後來多次提到在28歲結婚是一件多麼幸運的事情。當路易斯塔市場委員會的主席佛朗西斯科瓦盧阿在28歲結婚時，我的外祖父告訴他：「28歲是一個幸運的年齡，當你在28歲結婚時，你會有一個美滿的婚姻。我在28歲結婚，我的兒子佩德羅與佩佩也是在28歲時成家，你也會像我們三個那樣，有如此好運。」

由於蘇木隆在黎薩省是一個家喻戶曉的名人，所以外祖父在安第波羅教會舉行的婚禮得到西爾維洛神父的支持。上百個親朋好友們在安第波羅鎮住了一晚，參加婚禮的嘉賓們星期六一大早就趕到了安第波羅鎮，婚禮在週六那天舉行。一些國民黨黨員也受到邀請。就在婚宴早餐後，這對新婚夫婦趕往馬尼拉，去準備將在帕尼基舉行的另一場婚禮儀式。火車專列把客人們送到帕尼基，對這對新人而言，那真是一個漫長的週末！他們先要坐車去在新怡詩夏的巴卡爾農莊，那是伊茜德拉的農莊。同一天他們還要去外祖父新接管的一座房子，晚上將住在那裡。巴卡爾農莊主要是稻田，位於新怡詩夏的穆諾茲鎮。1969年分割財產時，這塊地的大部分是劃給了胡安許寰哥，最後，這塊地產又經歷了科莉阿基諾總統的土地改革。正是在這裡，年輕的佩佩與她的新娘在這裡度過了新婚的第一年。後來，他的妻子就開始協



助婆婆管理巴卡爾農莊以及在布拉干阿哥洛鎮的魚塘與鹽場。這樣，這對年輕的夫婦就成為家族開拓生意的得力助手，在家族拓展的新生意方面，他們也是第一次涉足。

在他們婚禮後不久，弟弟胡安（外號伊托，排行第二），也從馬尼拉法學院畢業，與他青梅竹馬的戀人艾蘭娜加西亞私奔。阿公何塞反對他們的婚姻，因為艾蘭娜是格裡高利加西亞先生的女兒，他是一個西班牙混血兒，在碾米廠生意上與許寰哥家族存在競爭。鄰居們說起他們的碾米廠挨在一起，只有一道籬笆分隔開來，兩家都把機器聲音開得很大，似乎都想在音量上竭力壓倒對方，鄰居們抱怨說耳朵都快被他們的機器聲震聾。除了這些複雜的因素外，還有一個原因是他們認為胡安應該在28歲結婚，這也是我外祖父結婚的年齡。然而這對年輕人並不理睬這些反對意見。阿公何塞作為男性家長，對兒子與孫子婚姻的意見一直是那麼的強硬與頑固，他非常保守，很難改變。因此，導致了兩個女兒特裡尼達與伊茜德拉的感情悲劇；但是，到了孫子這一代，就不是那麼容易被支配了。

然而不幸的是，艾蘭娜與胡安似乎都無意扮演把家族凝聚在一起的角色，即使結婚多年後。1929年他們的女兒出生，不幸的是女嬰出生沒多久就夭折了，小嬰兒被安葬在帕尼基的艾爾米塔，許寰哥家族教堂在那裡。人們認為艾蘭娜不會再有機會生育孩子了，於是她請她的哥哥曼紐艾爾加西亞，在伊莎貝拉省伊拉干公共事務局工作的工程師幫忙收養一個孩子。幾個月後，曼紐艾爾高興地報告了一個好消息，他的朋友。