

近日,演唱会门票退票一事在网上沸沸扬扬:一部分演唱会实行入场时身份证信息需和购票时身份信息一致,且要进行人脸核验,门票不能退、不能转让也不能换票。这在一定程度上堵死了黄牛的路,但也为消费者带来了不便。“谁还不能临时有个事?”“不退就算了,不能转让把正常观众的路也堵死了。”

这种严格意义上必须只能购票人进场的实名形式,被网友们称为“强实名”。记者就此采访了观众、平台、演出商、律师以及相关业内人士,对“演唱会是否应该实行‘强实名’”进行了讨论。

A 观众“吐槽”: 支持抵制黄牛 但“霸王条款”不妥

刘若英5月13日-14日在上海举行演唱会,实行的正是“强实名”制的观演规则,且一开始不退票也不能转让门票,许多购票观众未了解清楚规则,有的是准备赠送给朋友作为惊喜,有的计划先买了临时不去再转给他人,当然也有不小心“上当”的黄牛。

进场需进行身份信息人脸核实,门票也无法退换转让给他人,这的确可以杜绝黄牛,但也给一部分消费者带来了极大不便,不断有人向主办方、平台方及12315进行投诉。在某社交平台上,一些成功“维权”获得退票的网友分享经验:“要孜孜不倦地给平台打电话,转人工服务,向他们指出《消费者权益保护法》中相关条款。”其中,还有部分网友贴出了“话术”,评论里有不少人反馈,“的确有效,能成功退票”。

5月6日,刘若英上海站演唱会售票平台挂出公告,为了照顾不熟悉购票和观演的观众,演出门票可以在5月7日限时12个小时内进行全额退票。但在超出这个时间段范围外的购票观众,不再享有退票权益。微博网友“郭乐乐乐乐郭”告诉记者,她购买了刘若英上海站演唱会的门票,演出前一天,她因高烧不退无法前往演唱会,在联系平台方表示自己可以提供医院诊断和出具的证明后,平台方依然不予退票,“郭乐乐乐乐郭”认为这是“不平等条款”。

在连续几场“强实名不能退票转让”的风波下,演唱会主办方和平台方也更改了部分规则。记者查询某购票平台发现,在上海举行的包括张信哲、毛不易、梁静茹、谭咏麟等演唱会,均继续采用“强实名”观演制度入场,但都发布公告写明了新的退票规则,可以分时段进行全额退票或收取20%手续费退票,并补充了若因“不可抗力因素”退票,在提供相应凭证后可以全额退票。

大部分有看演唱会经验的观众都表示,非常支持主办方和平台方采取办法抵制黄牛,但不能因为要遏制黄牛就不作为地“一刀切”,完全不顾观众实际需求,“只要买了票就不能退、不能转让,这是‘霸王条款’。”

也有小部分观众认为,在购票时就应该认真阅读购买须知,只要本人是在知晓不退不换的情况下,购买了就是认可了对方这种方式。“凡事没有完美,这个方式确实对抵制黄牛很有效。如果我真的有事不能去看演出,那就自己承担当时买票时也应该想到的这种风险。”一位曾经因黄牛囤票而抢不到票的观众告诉记者。

『强实名』制演唱会退票难 如何既防黄牛又方便消费者?



梁静茹演唱会海报



刘若英上海站演唱会海报



刘若英上海站演唱会现场



刘若英在上海站演唱会上

B 业内分析: 目前只有“强实名”制 能有效杜绝黄牛

记者调查了解到,目前售票平台通常会在购票页面详细写明购票、入场的须知。根据此前相关部门下发的规定,观看演出都需要实行“实名制”。这种“实名”至少在购票时需要实名,观众在平台上购买演出票,需要填写身份证号码,有的演出会限购,一张身份证只能购买有限票数。但在入场时,只需出示门票即可。

一部分演唱会在购票实名外,也增加了入场同时需要实名的制度,即观众需要实名购票,进场时,也需要刷身份证实名进场。但购票时的身份证和进场时的身份证并不需要一致。

在这两种模式下,观众可以将票转让给亲友,同时也大大增加了黄牛囤票的风险。为了遏制黄牛,主办方开始将购票身份与入场身份相关联,入场时会进行检查,购票和入场时需要是同一张身份证。但实施这种方法黄牛仍然可以把身份证借给观众,入场后再还给黄牛。近期开始在上海、北京等地实施的“强实名”制,入场闸口会有人脸识别机器,这就完全实现了购票人和入场人的一致,杜绝了黄牛囤票的风险,但在让黄牛“绝望”的同时,也让真正有事

无法到场的观众“绝望”。

相关知情者告诉记者,一场演出实行怎样的购票和入场要求,是否需要“强实名”,大部分时候是主办方制定规则,有时也要参考举办活动的场馆方的条件。“比如杭州某场馆闸口是有人脸识别功能的,所以但凡在那里举办的演唱会,大多都要求强实名。”记者查看了该场馆近期举行的演出,在入场规则中的确写有“须携带购票时对应证件验证入场”。

“实行各种实名制的目的主要是防止黄牛,不管对平台还是粉丝来说,都是苦黄牛久已。”知情人士说。

另外一位长期为艺人执行落地演出的演出商则向记者透露了“不退票”的相关缘由:演出门票本身具有稀缺性和时效性,时间一过门票就是废纸;举办演唱会通常不是哪一家就能完成,而是很多公司、平台一起合作,加之本身高昂的成本,也就增加了“同意退票”的难度;同时也是为了防止恶意竞争以及黄牛等现象。

“我们只能逐步协调,更加完善演出的票务制度,观众的要求有道理,演出方的顾虑也没错,现在这种‘限时退票’制度就值得推广。”业内人士说。

消协与演艺协会应多沟通 探索更合理的规则

律师说法

记者就演唱会门票不退换、不转让的问题采访北京天平(长沙)律师事务所刘京成。他认为:一场演出开始前几天不能退票的合同约定较为合理,但是不得转让的约定有点剥夺消费者权利、加重消费者责任的意思,这意味着他们如果不能去看演唱会,只能承担全部损失,不太合理。

具体而言,刘京成提到,对于市场行为,法无禁止即自由。

如果售票方明确作出了规定与提示,那么,双方自愿签订的协议,在一定程度上是合法、有效、具有法律效力的。再判断不得退票不得转让的规定,是否加重了消费者义务,剥夺了消费者权利,是否属于法律意义上的格式条款。

刘京成认为,演唱会具有时效性,如果售票方本身没有违约行为,约定开演前几天退票,可能会影响售票

方的二次销售,那么“不予退票”有一定合理性。而不让转让的约定,虽有避免黄牛影响市场秩序的考虑,但不能把义务都加在消费者身上,应该采取更合理的措施去进行。建议消协与演艺协会多做沟通,探索出更合理的规则,保护好消费者的合法权益。

记者列举了微博网友“郭乐乐乐乐郭”在演出前因为生病发烧不能前往的情

况,刘京成认为,这应该分情况判断:普通感冒,是消费者自己购票时应该考虑到的风险,不影响合同的正常履行。特别严重的高烧,可能构成合同中的情势变更条件,有通过司法途径解除购票合同、退还部分购票款的空间。

华西都市报·封面新闻记者 徐语杨