

聚焦

演出门票退票难 困局何解

光明日报记者 陈慧娟



在网购时代，“七天无理由退货”已成一种常态。然而，当消费者购买了演出、展览、演唱会门票时，却可能面临一道难以逾越的退票鸿沟。

前不久，北京的李玉（化名）抱怨：她在某平台为孩子购买了亲子展览票后，才在不显眼处发现“身高不足一米二儿童免票”的说明。孩子可以免票，李玉想退掉亲子票，单独购买成人票，却发现平台没有退款选项。客服的回复冰冷而坚决：“票品为有价券券，非普通商品，其背后承载的文化服务具有时效性、稀缺性等特征，不支持退换。”

社交媒体上，很多与李玉经历相似的消费者在无奈求助。中国消费者协会8月6日发布的《2025年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》报告指出，演唱会相关投诉量在上半年持续增长，其中涉及退票诉求的比例惊人地超过了90%。事实上，“线下演出退票难”争议早在2023年就已登上当年上半年中消协消费维权舆情热点首位。

为何演出门票如此“特殊”？持续多年的退票争议为何悬而未决？又该如何有效化解？记者就这些问题进行了采访。

溯源 门票为何不能七天无理由退

在网购“后悔权”被法律严格保障的今天，演出门票的“不可退”显得格外刺眼。其特殊性究竟何在？

首都经济贸易大学法学院副教授胡翔指出，问题的核心在于演出的时效性与稀缺性。以演唱会为例，它在特定日期、场次举办，主办方投入的成本巨大且集中。这与手机、衣服等商品不同，普通商品的正常退换一般不影响后续销售。但演出门票被退后若不能在短时间内再次售出，主办方的成本就无法回收。允许消费者随意“反悔”将使主办方面临经济损失风险。

消费者权益保护法赋予网购消费者“七天无理由退货”的“后悔权”，旨在解决消费市场中的信息不对称问题。但该法也明确列出了不适用无理由退货的情形：定制、鲜活易腐品、在线下载或拆封的数字商品、交付的报纸期刊等。同时，还留下了一个“兜底条款”：“其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”。票务平台正是依据此条，将门票类比为“时效性商品”，一般拒绝退票。

“鲜活易腐品退了会造成浪费；数字商品，如网络小说等难以验证是否已消费；报纸隔日退无意义。这些商品的无理由退货在造成运营成本损失的同时还会导致资源浪费。但演出门票能否直接类比，目前尚无具体法律进行明确，这正是造成退票问题长期争议的

根源。”胡翔分析。

此外，法律界也有观点认为，购票本质上成立了服务合同。胡翔解释：“如理发、足疗等服务，一般情况下消费者付费和商家提供服务的时间间隔较短，合同的解除一般基于合同目的无法实现或具有重大瑕疵，例如，客人想留长发，商家错剃了光头。然而，演出服务合同的特殊性在于，消费者退票往往发生在演出前，此时服务尚未提供，与传统服务合同的内容与特点存在区别。”

浏览各大票务平台，退票条件往往极其严苛。不久前，白谦（化名）的遭遇就引发了热议：他在2024年10月购买了某组合11月3日演唱会门票，但11月2日凌晨，奶奶突然离世。白谦认为这属于“不可抗力”，按要求提供了死亡证明、火化证明等材料，平台客服却依然回复：“不支持退款。”后续投诉也均被拒绝，理由仍是门票不适用“七天无理由退货”及订单页的“不支持退换”提示。

胡翔认为，此类情形的处理难点恰好就在于“特殊性”的边界难以界定。“亲人去世能否退票？那么远亲呢？怀孕、工作调动呢？特殊情况众多，法律也无法穷尽列举，争议便持续存在。”

解惑 “霸王条款”问题如何解决

大多数消费者面临的并不是如白谦这样极端的情况，更多是像李玉这样：买错票种、选错日期，或临时有事。李玉不解，“我发现错误立即想退，离展览结束还有三个月，不影响主办方二次销售，为何不能退？”她的遭遇也反映了消费者的普遍困惑。

越来越多消费者选择诉诸法律，但法院的判决却并不统一，让人困惑。

张倩（化名）购买音乐节预售票后次日发现买错日期要求退票，平台拒绝并称若退票需扣30%违约金。张倩起诉，主张适用“七天无理由退货”。法院支持了她的诉求，理由是：该电子门票为预售性质，凭二维码在演出日兑换实体票；且退票时距演出尚久，不影响二次销售。然而，在冯香（化名）的案例中，情况却截然相反。她刚买完音乐剧门票就发现买错了场次，此时距演出还有三个月，她要求退票但被拒。法院审理后认为，门票信息通过网络描述即可充分了解，下单时不存在认知受限或收货后体验不符的问题，因此不适用“七天无理由退货”。且平台已用加粗、下划线提示“不支持退票”，尽到了合理提示义务，故驳回了冯香的诉求。同是提前数月退票，判决为何迥异？

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出，门票是否适用“七天无理由退货”需具体分析。如果离演出时间较长，退票不会对主办方造成损失，执行“七天无理由退货”具有合理性。但若离演出时间较短，退票可能影响二次销售，就未必适用“七天无理由退货”。“如果商家制定了公平合理的阶梯式退票规则，并尽到了有效提示义务，消费者在充分知情的前提下购票并单方违约，也要依法承担相应的违约责任，比如扣取一定比例的手续费。”陈音江认为。

然而，问题的核心在于，若规则简单粗暴地一刀切规定“概不退换”，则可能构成“霸王条款”。

陈音江指出，这类条款明显排除或者限制了消费者权利，减轻或者免除平台和商家的责任，属于典型的不公平不合理格式条款，属于无效格式条款，对消费者不具有法律约束力。北京展达律师事务所高级合伙人戴宾亦质疑：“‘时效性、有限性’并非演出行业独有，航空、铁路、电影、旅游均有类似特征，但这个行业普遍建立了退票机制。仅以‘特殊性’为由拒退，对消费者缺乏足够说服力。”

记者查阅发现，当前演出行业退票规则体系较为混乱：演唱会门票多设退票机制，如开票48小时内免费

退，之后扣20%至30%手续费，开票前约十天停退。但展览票、话剧歌剧、音乐会门票等，则常直接标注“不支持退换”或付款页提示“不可退款”，成为“概不退票”重灾区。

陈音江曾专门做过演出票务消费维权问题研究，在他看来，过去演出活动并非生活必需消费，文化演艺市场尚不成熟，消费者容忍度较高，监管部门也抱有审慎包容态度，由此形成了所谓的“概不退票”行业惯例。“但如今演艺文化消费已经成为消费者日常消费项目，这些所谓的‘行业惯例’也要与时俱进，不能成为平台或主办方推卸法律责任的借口。”

破局 机制探索与监管发力

李玉的维权之路充满坎坷：多次协商无果，她向12315等平台投诉，结果要么石沉大海，要么收到“对方不接受调解，投诉结束”的回复。最终她诉至互联网法院，却因缺乏专业知识选错类型、遗漏证据，需反复补充。“为了一百多元的门票，耗费大量时间和精力，最后只能放弃。”李玉深感无奈。

既然涉嫌“霸王条款”，并不合理，除了消费者个人费时费力起诉，是否有更合理的解决方案？

事实上，2023年9月，文旅部与公安部联合印发了《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》，明确要求：“演出举办单位应当建立大型演出活动退票机制，设定合理的梯次退票收费标准，保障购票人的正当退票权利。”专家们一致认为，可借鉴航空、铁路等成熟行业的退票机制。

但这一政策并未得到有效执行。现实中，平台退款路径不清、流程复杂、手续费高昂、不同平台规则各异等问题依然突出：

江苏南京市市民秦宪（化名）欲购某明星演唱会票，购票页显示开票日为7月11日，但退票规则却赫然标明“7月3日后不再接受任何退票”。

陕西西安市民王珍（化名）为家人购买某明星4月14日天津演唱会门票后，因故需退票。她惊讶地发现，该明星济南站、苏州站演唱会无论首开还是二开票票，均支持24小时或48小时无条件退款，唯独天津站“不支持退票”。

“目前一些平台退票手续费高达票价的30%至50%。”上海市政协委员、市消保委公益律师张玉霞指出，民法典第585条规定：约定的违约金过分高于造成的损失，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。

某票务平台负责人坦言：“上述《通知》缺乏具体实施细则。退票机制如何建立，阶梯如何划分，均未明确统一，实际执行存在困难。”

胡翔建议，应出台更加清晰和具体的规则。如要求演出售票平台在时间维度上参考铁路部门的阶梯规则：设置购票后短暂的免费退票“冷静期”，比如24小时或48小时；之后根据距离演出的天数，阶梯式收取手续费，比如7天以上收10%至20%，3至7天收30%至40%，3天内或不再受理，或收取50%及以上的手续费；并在演出前3天关闭线上退票通道，仅保留线下紧急处理渠道等。

演出票务涉及多方市场经营主体，目前有关法规制度仍然不够健全，相关各方的责任也不够明确，有关部门应当结合现实票务市场问题进一步健全相关法规制度，明确演出主办方、票务平台、票务代理、演出场馆等票务经营主体的权利、责任和义务。同时，要加大监管力度，建立信用黑名单制度，充分发挥信用监管威慑力。

胡翔提示，积极利用在线争议解决平台也是重要的纠纷解决方向。国家市场监督管理总局已在12315平台建设在线纠纷解决（ODR）系统，要求接入企业承诺快速处理投诉。未来应大力推广此类平台，显著降低消费者维权成本，提升纠纷解决效率。

专家解码未成年人改装电动自行车治理之道

提高罚款上限 限制从业资格

法治日报记者 韩丹东 王宇翔

暑假期间，未成年人因改装电动自行车引发的安全事故频发，这一乱象背后的法律边界、责任认定与治理路径成为社会关注焦点。围绕相关问题，记者采访了北京星权律师事务所副主任甄景善、可持续交通创新中心研究员郑翔。

记者：改装电动自行车并非简单的“个性化调整”，而是触及法律红线的行为，其违法性如何进行判定？

甄景善：改装电动自行车的违法性因车辆属性及改装情况存在显著差异。

根据国家强制性标准，只有符合最高时速、整车质量、电机功率等限值的才属于非机动车。如果改装导致车辆超出标准，被认定为机动车，或本身就是机动车，那么擅自改变机动车登记的结构、构造或特征，就违反了道路交通安全法。就算仍被认定为非机动车，违反各地法规明文禁止的加装、改装条款，或导致车辆存在安全隐患的改装行为，也是明确被禁止的。

此外，提供改装服务的经营者及非法改装电动自行车的销售者，其违法经营行为还可能触犯刑法，构成非法经营罪等刑事犯罪。

郑翔：除了交通安全法规，还需从产品质量和认证管理角度审视。产品质量法要求产品必须符合保障人身财产安全的国家标准。认证认可条例和《强制性产品认证管理规定》也明确，未经认证或不符合要求的产品禁止销售和使用。例如《广州市电动自行车管理规定》就对生产、销售、改装不合格车辆的行为设置了包括罚款、没收违法所得、吊销营业执照直至追究刑事责任的严厉处罚。

记者：一旦改装的电动自行车发生事故，责任应如何划分？

甄景善：驾驶人通常是第一责任人。如果车辆被认定为机动车，事故责任认定会更严格：与其他机动车事故按过错责任划分；与非机动车或行人发生

事故，即使机动车一方无过错，也要承担一定赔偿责任。如果驾驶人存在无证驾驶等行为，还需承担行政乃至刑事责任。对于非法改装者来说，如果其改装行为直接导致车辆存在缺陷并与事故发生有因果关系，也需承担相应民事赔偿责任和行政责任，后果严重的同样要负刑事责任。

郑翔：责任认定的核心是综合各方的“因果关系与过错程度”。需考量三个方面：一是改装直接导致车辆关键性能失效并引发事故的，改装者应担责；二是使用者自身是否存在闯红灯等违法行为；三是商家是否明知违法仍提供改装服务或销售不合格配件。多方均有过错时，需根据过错比例分担责任。

特别需要注意的是，如果改装导致车辆属性变为机动车，驾驶人就必须履行持证驾驶、购买保险等法定义务，否则将在事故责任认定中处于更为不利的地位。

记者：治理改装电动自行车乱象，您有何建议？



甄景善：当前的一个突出问题是国家层面专门立法的缺失，主要依赖地方性法规，这导致各地执法标准不一。建议尽快出台全国性的法律法规或者规章，让行政机关统一执法尺度。

行政执法部门应加大监管执法力度，对于上路车辆及相关经营企业开展常态执法和突击检查相结合的执法行动，依法追究违法者的行政违法责任，让非法改装车辆无所遁形。

郑翔：正在修订中的道路交通安全法可以考虑增设专门章节，明确禁止电动自行车改装行为，将“防篡改设计”作为强制性要求。

从责任强化角度，提高针对商业性改装行为的罚款上限，对于生产者、销售者不落实国家强制性标准生产、销售改装电动自行车的行为，提高罚款额度，直至取消营业资格；对相关责任人建立黑名单制度，严格限制其从业资格，不允许进入电动自行车相关行业；对于个人改装电动自行车，则需视行为具体情况、造成结果严重程度给予适当处罚。

在监管机制构建上，建立全链条的闭环监管。在生产环节，要求企业建立防止电动自行车改装的设计体系，对未达标产品不予3C认证，从源头阻断改装可能性；在销售环节，要求销售商不提供改装服务，对违规改装门店强制其退出市场，切断改装服务链条；在使用环节，可以考虑在重点区域设置电子围栏，限制车辆时速，对违规车辆自动推送警告信息至车主和监管部门，实现动态管控。设立举报奖励机制，鼓励公众通过电话、网络等渠道举报非法改装行为，经查实给予奖励，形成社会共治格局。

此外，还应针对青少年、职业骑手、社区居民等不同群体开展精准普法，并探索运用大数据推送警示信息等数字化宣传方式，提升治理效能。

以案说法

车在小区内被拖走 已尽义务物业无责

王莹 陈立烽 傅和宏

车辆在小区内被拖走，物业公司是否需要承担责任？近日，福建省龙岩市新罗区人民法院审理了一起物业服务合同纠纷案。

2024年10月底的一个凌晨，一辆车身带有明显“道路救援”标志的拖车驶入某小区。值班门卫在询问时，拖车驾驶人声称“搭电”，门卫按流程对其身份信息登记后予以放行。然而，业主邱某停放在小区停车位上的车辆竟被这辆拖车拖走。

发现车辆不见后，邱某立即联系物业公司调取监控录像，物业公司提供了相关监控画面及小区入口登记记录。随后，邱某选择报警，公安机关出具的《报警/求助回执》显示，该事件因经济纠纷引发，属于民事纠纷，建议邱某通过法律途径解决。

邱某表示，自己从二手车买卖网上向某典当公司购得此车，车辆登记车主为张某，张某此前已将轿车抵押给典当公司。2025年1月，邱某向法院提起诉讼，要求物业公司赔偿车辆被拖走造成的损失。

法院查明，2024年4月11日，小区业委会与物业公司签订物业服务合同，明确了物业服务的主要内容，并特别约定，若业主对机动车有保管要求，需另行与物业公司签订机动车保管合同。邱某作为小区租户，仅支付了物业服务费（包含车位服务费），并未与物业公司签订机动车保管合同，邱某与物业公司之间仅存在物业服务合

同关系。法院认为，根据合同约定，物业公司对邱某停放在车位上的车辆既不负有保管义务，也无需承担特殊的安全注意义务。涉案拖车进入小区时，门卫要求驾驶人登记信息，基于合理信赖予以放行，已尽到正常注意义务与登记职责。事发后，物业公司积极配合提供监控和登记记录，全面履行了相应职责与义务，对车辆被拖走造成的损失不存在过错，不应承担赔偿责任。

据此，新罗法院依法作出一审判决，驳回邱某的诉讼请求。邱某不服提起上诉，龙岩市中级人民法院维持原判。

法官说法

车辆在小区内被拖走，判定物业公司是否担责，关键在两点：其一，要看物业公司的服务范围是否涵盖车辆保管；其二，要看业主与物业公司之间是否存在合法有效的保管合同关系。

从法律关系来讲，保管合同成立需满足寄存人向保管人交付保管物，且在保管期间保管人能实际控制保管物这一条件。在物业服务领域，除非业主与物业公司明确签订车辆保管合同，否则物业公司收取的费用通常为停车服务费，并非车辆保管费，物业公司一般不承担车辆保管责任。但物业公司在日常管理中，应对进出小区的人员和车辆做好观察、询问、登记等工作，如发生纠纷，要积极协助相关方开展调查取证工作。

异常交易虚拟货币或涉嫌犯罪

周倩

8月19日，笔者从北京市第二中级人民法院获悉一起利用虚拟货币交易掩饰、隐瞒犯罪所得罪案件。被告人明知是犯罪所得仍协助转移，获刑3年6个月。

2024年8月，刘某在明知何某持有的现金系犯罪所得的情况下，向何某贩卖USDT（俗称U币），并收取现金20万元，现已无法查明涉案钱款去向。经查，刘某转账的20万元系他人被诈骗钱款。

法院生效裁判认为，刘某明知是犯罪所得，仍予以协助转移，其行为已构成掩饰、隐瞒犯罪所得罪。法院判决刘某犯掩饰、隐瞒犯罪所得罪，判处有期徒刑3年6个月，并处罚金4万元，追缴其违法所得。

法官表示，掩饰、隐瞒犯罪

所得罪案件的被告人具有典型逐利性，并存有侥幸心理。很多被告人经不起短期高额收益的诱惑而实施犯罪。尽管针对电信网络诈骗犯罪的普法宣传力度不断加大，多数被告人对于涉案财物可能系诈骗所得已有所认识，但部分人仍幻想其掩饰、隐瞒行为难以被发现，或者即使被发现后果也不太严重，进而以身试法。

法官提示，警惕任何打着虚拟货币旗号提出“异常交易”的请求，切勿因贪图所谓“手续费”“差价”等蝇头小利，或轻信他人承诺，参与买卖、转移来源不明的虚拟货币或资金。明知是他人犯罪所得，却仍协助进行转账、转移、变现等行为，均可能触犯刑法，构成掩饰、隐瞒犯罪所得罪，面临严厉的刑事处罚。

私自将住宅改为麻将馆 法院：应停止经营行为

刘洋 李炊

近日，重庆市万州区人民法院审理了一起建筑物区分所有权纠纷案，依法判决黄某某、范某某立即停止在重庆市万州区某小区房屋内开设麻将馆的行为。

陈某某与黄某某、范某某系万州区某小区上下楼邻居，且房屋性质均为城镇住宅用地成套住宅。后黄某某、范某某二人将自己住房私自改成营业性用房，长期经营麻将馆并收取茶水费和点心费。2022年7月至2024年3月期间，陈某某多次向公安机关反映黄某某、范某某经营麻将馆产生的噪音严重影响其生活和休息。后双方多次协商未果，陈某某将黄某某、范某某诉至法院，请求判决被告立即停止麻将馆经营行为。

法院审理后认为，《中华人民共和国民法典》第二百七十九条规定：“业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵

守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。”本案中，陈某某与黄某某、范某某系同小区业主，且系上下楼邻居，与案涉事件具有直接利害关系。而黄某某、范某某在未经陈某某等利害关系人的同意下，擅自将案涉房屋改为麻将馆经营，其行为违反了上述法律规定。根据日常生活经验，麻将馆常会经营至深夜，产生的噪音势必会影响其他住户休息。同时，针对黄某某、范某某提出噪音来源及大小的辩护意见，法院认为住宅能否否改为经营性用房并不以噪音是否扰民为前提，关键在于是否取得利害关系人的同意。本案中，黄某某、范某某未能举证证明将其住宅改为经营性用房的行取得了利害关系人陈某某的同意，应承担举证不能的不利后果。因此，对于陈某某的诉讼请求，法院依法予以支持，并作出上述判决。该判决现已生效。