

## 藝文表演票券退換，將採多元方案新制！

107-05-11

消費者保護處

觀賞藝文表演為民眾重要休閒娛樂活動之一，近年來更因熱門之流行音樂表演票券經常發生「黃牛」大量搶票及高價轉售圖利之情形，造成流行音樂產業經營困擾並衍生藝文表演票券相關購買及退換之消費糾紛。為因應業者經營需求及保障消費者權益，行政院消費者保護處(下稱消保處)已促請文化部修正「藝文表演票券定型化契約應記載事項」，增訂多元化之藝文表演票券退、換處理機制。

根據媒體報導，流行音樂表演如江蕙封麥演唱會、「五月天」跨年演唱會、張學友世界巡迴演唱會等熱門節目經常出現開賣秒殺，一票難求的搶票風潮，向隅民眾只能轉由二手票券交易平台高價購票，流行音樂表演主辦單位亦因「黃牛」濫用現行退票機制導致營業損失。消保處因此促請主管機關文化部研擬「藝文表演票券定型化契約應記載事項」修正草案，經行政院消費者保護會第 55 次會議通過，明定業者對於非供自用，購買票券而轉售圖利者，得拒絕辦理退(換)票，以遏止「黃牛」透過退票機制獲取不當暴利；並增訂業者應依藝文表演之性質，於所定 4 項退(換)票方案中擇一勾選，作為日後消費者請求退(換)票之處理機制。

「藝文表演票券定型化契約應記載事項」之修正重點如下：

一、購買票券並非供自用者，業者可拒絕其退(換)票

「黃牛」搶購熱門之流行音樂表演票券，目的是為了高價轉售牟利，尚非消費者保護法之保護對象。目前警政機關雖可依社會秩序維護法第 64 條規定查處，實務上業者仍難避免「黃牛」大量退票之困擾。為協助業者防堵「黃牛」大量搶(退)票之不當行為，明定業者對於非供自用，購買票券而轉售圖利者，可拒絕辦理退(換)票。

二、業者應依藝文表演性質，選定合理之退(換)票機制

為遏止「黃牛」濫用退票機制，並因應多樣化之藝文表演售票型態及

退(換)票需求，明定業者應依藝文表演之性質，就以下 4 種方案擇一勾選，作為退(換)票之處理機制：

(一)方案一：退(換)票應於演出日前\_\_\_\_日(最多 10 日)；手續費不得超過票面金額 10%。(現行規定)

(二)方案二：退(換)票應於購買票券後 3 日內；手續費不得超過票面金額 5%。(新增規定)

(三)方案三：退(換)票應於演出日前\_\_\_\_日(最多 20 日)；手續費不得超過票面金額 10%。(新增規定)

(四)方案四：採級距式之退(換)票處理規範。(新增規定)

1、演出日前第 31 日前辦理退(換)票者，手續費不得超過票面金額 10%。

2、演出日前第 11 日至第 30 日內辦理退(換)票者，手續費不得超過票面金額 30%。

3、演出日前第 3 日至第 10 日內辦理退(換)票者，手續費不得超過票面金額 50%。

4、演出當日至演出日前第 2 日內辦理退(換)票者，業者得不予退、換票。

消保處呼籲消費者注意業者是否依規定提供完整之退(換)票處理機制(即 4 種退、換票方案)資訊，並妥善保管所購票券；如有辦理退(換)票之需求，應依該票券適用之退(換)票方案向業者提出，以維護自身權益。如發現業者有違反相關法令情事，可向文化部或地方政府之文化主管機關反映；倘有相關消費爭議，則可向表演活動主辦業者、消費者保護團體或消費者服務中心提出申訴。