

柱子票、栏杆票、墙根票、厕所票……

演艺市场何时告别“奇葩票”?

花大力气抢到演唱会门票，入场后却发现买到了“冤种位”，承重柱后的“柱子票”、角落里的“墙根票”、厕所后的“厕所票”……满心期待的视觉盛宴变成“听个响”，各类花式遮挡的“奇葩票”屡见不鲜，极大影响观看体验。

“柱子票”“墙根票”“栏杆票”“厕所票”等能否避免？消费者该如何维权？演出市场又该如何进一步规范？新华每日电讯记者对此展开了调查。



在佛山举办的一场演唱会上，一名网友买到了“柱子票”。新华社发

► 演唱会卖“柱子票”，法院判处按比例退票

近日，上海法院宣判了一起消费者购买演唱会“柱子票”后的维权案件。

2023年4月，倪某同朋友等9人通过第三方销售平台购买了梁静茹上海演唱会的门票，票价分别为699元、999元、1299元等。

2023年5月20日、5月21日演唱会开场，倪某同朋友开开心心入场，期待一场视听盛宴。结果找到座位后“心里一凉”，他们的座位视线被舞台承重柱不同程度遮挡，严重影响观看体验。倪某的同伴李女士以每张1299元的价格买了两张票，她试图找工作人员反映，结果没有找到相关人员。

李女士说，当天上座率很高，自己身边也坐满了人。本以为演唱中歌手会走动，也许情况不会很糟糕，“但事实证明，情况很糟糕，遮挡很严重”。

演唱会结束后，维权过程

也不顺利。倪某向多个部门进行了反映，在徐汇消保委同主办方方面谈了两次。最终，主办方表示，只有在认可的遮挡范围内的座位才能给消费者价值200元的购物卡，形式也只是心意金，不作为补偿或者赔偿形式。

由于主办方的强硬态度和毫无退让，倪某和朋友们只好无奈地向上海市闵行区人民法院提起了诉讼。

法院表示，原告购票即意味着双方建立服务合同关系，被告应全面履行义务。倪某等人的观看视线受到承重柱的明显遮挡，已经超出一般心理预期。虽然被告称，倪某等人可以通过大屏幕观看歌手表演，但大屏幕设置在舞台正面，而倪某等人的座位在舞台对角线上，观看效果也欠佳。

在这起纠纷中，被告既没有提前主动告知倪某其座位视线被遮挡，给予倪某等人充分

的知情权和选择权；也没能制定充分的预案，在现场主动为倪某等人调换座位，消除不利影响。综上，被告在合同履行过程中提供的服务存在明显瑕疵，构成违约，应承担违约责任。

法院认为，观众对于演唱会的体验是多方面的，不仅仅在于看，还在于听，在于感受，在于互动等。因此，虽然倪某等人在全程观看演唱会的体验感上不尽如人意，但不足以认定被告构成根本违约，加之原告并未提前退场，故倪某等人要求被告全额退款的请求，法院难以支持。鉴于演唱会已经结束，被告无法继续履行或者采取补救措施，故倪某等人有权要求减少价款，被告应当退还部分票款。

最终，法院根据该案中原告的实际情况，判令被告按单张票价420元、650元、910元的标准退还给倪某等人。

► 观看演唱会遭遇“花式遮挡”现象时有发生

观看演唱会遭遇“遮挡”的现象并非个例。多名演唱会观看者向记者表示，自己曾经花大力气在票务平台“抢”演唱会门票，入场后却遭遇了尴尬。

“感觉自己买到了‘冤种位’。座位前面就是安全栏杆，看舞台要透过多条横栏，如果倚靠栏杆看，又存在安全隐患。”来自天津的曹女士向记者吐槽。

来自福建的李先生对记者说：“我去年花了580元购买了看台票。进场后发现，如果坐下观看舞台，视线会被旁边入场通道的墙面遮挡，没想到居然买到了传说中的‘墙根票’；如果不站

起来，就只能‘听个响’了。”

来自上海的王小姐告诉记者，其在看演唱会时，映入眼帘的就是会场内的厕所，“我们全程都在厕所后面，拍的每张照片都能看到厕所，以及有人从厕所里进进出出的画面，真的很煞风景”。

多名观看者向记者表示，在第三方票务平台购买演唱会门票时，购买界面并没有出现位置存在遮挡的相关提示，主办方也未提前对遮挡问题进行沟通。

在维权方面，有的观看者表示，在其发现位置存在遮挡情况后，和现场工作人员沟通

无果，只能等到演唱会开始后自行寻找空位；有的则在演唱会结束后向第三方票务平台进行投诉、要求赔偿，至今尚未收到处理结果。

记者在多个大型第三方票务平台上看到，大多数演唱会门票购买界面中，仅能对站台票、内场票、价格档位进行选择，并不支持在线选座，消费者也无法提前获知现场座位示意图、位置有无遮挡等情况。

在黑猫平台上，涉及“演唱会座位”的相关投诉超过1800条，消费者反映观看演唱会时的遮挡物还包括中控台架子、音响等现场设施。

► “遮挡票”售卖纠纷并非无解

李女士说能够坚持“打官司”的原因很简单，就是为了争一口气：“因为我们想要知道，卖‘柱子票’这个事情，到底对不对，到底是谁有错？如果都没错，难道是买票的消费者有错？”

演唱会售票为何会出现“柱子票”“墙根票”“栏杆票”等“奇葩票”？究竟能否避免？

上海一名从事演唱会运营的人员告诉记者，演唱会主办方等在舞台设计之初就可以充分考虑场地的特点，尽量减少被遮挡座位比例。工作人员也可以通过提前巡场来研究并确定遮挡区域，并提前计算出场馆内的合适观看位置数量。

“问题在于售票工作往往早于舞台搭建，现场位置信息获取存在滞后。不同地方场馆环境设施、座位布局变化较大，要平衡好观看体验和最大观众承载数量，需要做到‘一场馆一方案’。这无疑增加了各方的工作量。”他说。

另一名业内人士分析，一些国内知名艺人的演唱会容易开在能够容纳几万人的大型场馆。场馆的物业方等往往更看重安全问题，对文化追求、细节化的服务意识较为薄弱。此外，演唱会主办方的资金主要投入在舞台和屏幕装置，这些造型新奇的装置是否阻挡观

众视野，往往不在其考虑范围内。

“第三方票务平台完全具备提供在线选座、现场座位示意图等技术的能力。”一家大型第三方票务平台的相关负责人向记者透露，问题的关键在于平台方并不直接参与演唱会会场座位安排和定价工作。平台更多是根据主办方需要，提供其所需的技术解决方案。

对于消费者维权难的问题，上述相关负责人表示，当前行业内并不存在对“遮挡票”的认定标准，导致消费者与主办方对“何为遮挡、如何赔偿”等问题也存在认知差异。

“平台接收到相关投诉也只能与主办方沟通，由主办方处理。如果遇到个别情绪激烈的消费者，平台为息事宁人，会采取赠送消费券和打折券等方式自行处理。”她说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，尽管演出场所具有临时性、特殊性等特点，但随着群众对于演出文化市场的要求不断提升，作为经营性演出活动的主办方，有责任事先对演出场地和座位情况进行充分考察，并对座位情况和观看效果尽到有效说明和告知义务。否则，可能要依法承担相应责任。

► 扫除“障碍物”演出市场才健康

多方表示，演艺经营等相关机构应当转变“卖方市场”思维，进一步加强售票信息透明度、公开度，更好满足消费者对演出文化产品的知情权和选择权，防止“柱子票”“墙根票”等成为侵害消费者合法权益的“坑”，阻碍演出市场健康发展。

上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌律师建议，进一步推动演艺活动主办方和票务平台在售票界面中引入演出现场电子地图、VR等技术手段，学习铁路和航空购票中“看图选座”等成熟做法，用成熟的技术手段更好满足消费者的知情权和选择权。

陈音江表示，相关行业

应尽快制定明确的行业标准，规范演出场所的座位设置和布局规划，用制度保证座位、场地等消费信息的常态化公开。同时，督促主办方和票务销售平台对存在观赏体验瑕疵的情况，向消费者及时披露和提醒，保障演出服务合同依法履行，让购票消费“明明白白”。

中国人民大学法学院教授刘俊海建议，相关部门也要进一步畅通维权渠道，降低消费者的维权成本。消费者如遭遇“柱子票”“墙根票”“栏杆票”的情况，倘若维权困难，要第一时间向消费者保护组织、文化主管部门反映投诉，或通过诉讼渠道维护合法权益。据新华社