

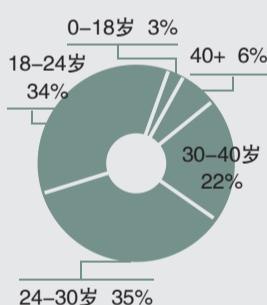


演出票务遭黄牛“绑架”

2016年,对于演出市场来说无疑是丰收的一年,全国演出票房收入规模达到120亿元,增长率超过17%。但市场火爆的背后,随之产生的演出票务问题也在愈演愈烈。无论是“天价票”,还是黄牛横行,这些基于利益的驱使,隐藏在阳光市场下面的灰色地带,在时时刻刻影响着快速成长中的国内演出市场。

演出消费趋势

各年龄段消费水平



省市人均消费排行

- TOP 1 贵州
- TOP 2 北京
- TOP 3 广东
- TOP 4 云南
- TOP 5 山西

观看演出次数占比排行

- TOP 1 北京
- TOP 2 上海
- TOP 3 广东
- TOP 4 重庆
- TOP 5 天津

(数据来源:大麦网)

实名难防圈套重重

“我拿着完整的票券进场看演唱会,却发现已经有人坐在我的座位上,并且无法出示门票,工作人员在已经验证我的票是真票的情况下,反而让我离场。”消费者周女士近日在观看某明星演唱会时遭遇了不愉快。为了解决问题,周女士致电购票网站,对方却表示周女士的票来源有问题,可能是“黄牛党”倒卖出去的,目前演唱会购票均实行实名制,该售票网站表示“未查到周女士的购票记录”。

业内人士指出,即便是实名制购得的演出票,也可以随意转让,并不要求购票人与入场人统一。由此可见,实名制购票并未因实名产生实际的限制意义,更遑论用实名制购票记录验证演出票真伪。

同样在购票网站遭遇消费陷阱的还有李小姐,她在票务平台上抢购了两张第一排的演唱会门票,可拿到票后却发现是第四排,在票务平台确定是网站操作错误后,依然表示以纸质出票为准,不退不换。随后北京商报记者浏览了各大电子票务网站,发现网站都有标明,非特殊情况,演出票一经售出不退不换,这似乎已经是业内普遍默认的行规。

尽管顺利看完了演出,索要发票却成为不少消费者面临的问题。时常有演出票务消费的林先生是大麦网的常客,他表示,此前北京的演出票全部都有发票,与演出票同时送到,非常方便。然而当他离开北京到广州,用其他票务平台购买演出票时发现,发票并未随演出票一起到达。林先生咨询票务平台后得知,所有演出票的发票都要等到演出结束后才能拿到,并且在订票时需明确标注要发票,且写明抬头,林先生消费的演出票达4万元时,发票仍然一张都没有。

平台管理缺失

为何消费者明明有完整的票证信息依然被指票源有问题?某票务平台相关工作人员王先生向北京商报记者透露:“每场演唱会都会留下一部分票内部消化,并会划出专属区域,这类区域的票通常是不允许售卖的。有人为了获利,会把放到票务平台上销售,不知情的消费者买到了这种票运气好能看完整场演出,运气不好就会被工作人员请出场地。这种做法侵害了消费者的利益,但能给售票方带来收益。”

针对票务平台操作失误导致出票错误的现象,永乐票务客服人员表示,演出票具有有效时间及有限数量的特殊性质,售出后影响二次销售,所售各类演出票,如非活动变更、活动取消、票品错误等原因外,不提供退换票品服务。北京商报记者同时调查了其他多家票务网站,均表示因不可抗力因素导致演出取消或延期,会主动确认退票事宜,在非不可抗力情况下,演出门票为联网售票,门票和座位都是唯一的,具有时效性、唯一性、数字化等特殊属性,一旦票品售出,不支持无理由退换。

无论是票源真伪难辨,还是出票信息错误,反映出的都是票务平台的监管缺失。发票索取难问题,侵害的已不止是消费者的利益。北京商报记者查询大麦网订票指南,上面明确写着北京地区的演出票与发票可以同时送达,其他城市在演出结束后统一开具发票,并告知广大消费者自2016年5月1日起,凡是索取发票的消费者,大麦网会提供增值税发票。大麦网客服表示,即使在北京地区,发票也并不能和演出票一同寄出,发票在演出后统一开具,同时客服也并未能给北京商报记者提供可开具发票的时间区间,一切要以演出主办方的意思为准。北京商报记者就同一问题咨询了永乐票务,客服人员表示,演出发票也是在演出后统一开具,时间大概是演出结束后一个月内。

留存维权证据

北京市东易律师事务所律师赵虎表示,面对票务消费中的问题与纠纷,最重要的是明确权责归属。消费者在此时最先要做的就是保留好所有购票证据,依据法律相关规定进行维权,“特别是出现假票、重票等现象,或者由于卖方失误导致的票务信息错误时,票务平台应该以保护消费者利益为先的方式妥善解决问题。卖方认为演出门票是特殊商品,卖方有举证责任证明商品的特殊性,如果仅以只是行业内部的集体认知,而非法律明文规定的条款规避风险,则有可能构成诈骗罪”。

目前,票务平台在不断提高演出票的验证标准,陆续推出了高防伪票、RFID芯片票等,但假票、黄牛票依然有市场,急需整治。大麦网运营副总监李建杰表示,大麦网目前部分重点项目都陆续启动实名制购票,一方面限制黄牛倒买倒卖,另一方面基于伪造问题票者的追根溯源。

虽然演出票务在消费市场中属于较为特殊的一类商品,但是法律规定开具发票是经营者的随附义务。特别是消费者索要发票时必须开具,否则消费者可以去当地税务部门举报。“值得注意的是,若演出结束,消费者索要而商家不开具发票,属于典型的偷税漏税,需要承担刑事责任。消费者在消费中一定要注意维护自己的合理诉求,如果出现问题抱着多一事不如少一事的态度忍让退让,放弃自己的合法权利,必然会导致财产损失。”赵虎强调。目前许多票务网站提供了保险业务,消费者也可以通过购买保险来规避可能产生的经济纠纷。