

买到“柱子票”“栏杆票”挡视野、实名购票却发现被人顶替难入场……想退票却被断然拒绝

# 看演唱会遭遇退票“囧途”怎么破？

## 阅读提示

暑期演唱会等文娱市场火热，但消费者面临退票难、“奇葩票”等问题。律师建议，进一步强化行业检查监管，出台针对性规范和管理办法，推动票务行业规范、健康发展。

本报记者 张楠 本报通讯员 李冉

时值暑期，线下演出市场持续升温，演唱会、音乐剧等热门演出一票难求。文娱演出市场火热之余，消费维权问题也频频出现。消费者退票遇“囧途”、到达现场才得知买到的是存在视野盲区的“柱子票”、实名购票入场前却发现被顶替……

近日，华女士购买了莫文蔚上海演唱会的门票，但当她到达现场用身份证验证过闸机时，系统却显示其半小时前已入场。现场工作人员称，应该是有人通过亲属身份关系证明进入，但华女士却很纳闷，这场明明是实名制演唱会，为何自己购买的票可以被他人顶替使用。

华女士后续询问购票平台客服，希望退票处理却被拒绝。华女士的遭遇，引发不少共鸣，大家纷纷在网上发帖反映自己遇到过类似情况。

如何进一步规范演唱会票务市场？记者进行了采访。

### 看演唱会买到“奇葩票”

演唱会本是歌手与粉丝之间的“双向奔赴”，但不少满怀期待的粉丝都遭遇了买到“奇葩票”的烦心事。

5月11日，张女士在“林俊杰JJ20世界巡回演唱会济南站”花费980元却买到了“柱子票”。张女士说：“进场后，我发现现场的位置面向演出舞台和大屏幕的方向被栏杆挡住了二分之一，非常影响演唱会观感。”

演唱会结束后，张女士在购买平台向票务方申请退票，客服表示订单不退不换。最终，张女士的退票申请以失败告终。

演唱会“奇葩票”、实名购票被顶替等问题，并非个例。此外，实名制观演情况下同一

对“谁受伤谁有理”说不，让正义“不委屈也可以求全”

## 反击滋事者致其伤残被认定正当防卫

本报讯（记者李国）8月2日，重庆市高级人民法院发布《重庆法院2023年度十大典型案例》。其中，受到广泛关注的水果摊主持刀反击酒后滋事者致其九级伤残被认定正当防卫一案入选。

法院经审理查明：年逾五旬的侯某在路边摆摊卖水果。梁某等5人聚餐饮酒结束后，行至水果摊欲购买水果。在品尝过程中双方发生言语争执，梁某用塑料凳砸向侯某，随行人员又抽走侯某身后躺椅，致使侯某躲闪倒地，周围群众见状上前劝解梁某等人离开。

但是，梁某等人又折返回来继续找侯某理论，双方再次发生言语争执。梁某掀翻侯某的水果摊，并再次用塑料凳砸侯某，同行另一人也上前拳打侯某。侯某后躲闪，并顺手拿起水果摊上的菜刀进行防御。梁某等人一拥而上，想要夺过菜刀，在扭打过程中，侯某的刀划伤梁某。

随后，梁某被送往医院治疗，伤情经鉴定构成九级伤残。经公安机关侦查后，重庆市九龙坡区人民检察院认为侯某符合刑法第二十条第一款关于正当防卫的规定，遂作出不予起诉决定书。

2023年初，梁某以侯某的行为构成侵权为由提起民事诉讼，要求侯某赔偿医疗费、护理费、误工费、残疾赔偿金等损失共计40多万元。

2023年4月26日，重庆市九龙坡区人民法院做出判决：侯某选择持刀制止梁某等人的不法侵害，其行为具有防卫性质且未超过必要的限度，构成正当防卫，依法不应承担民事责任。

该案承办法官表示，法院在办理类似案件时，要走出“唯结果论”“过于强调手段对等”等惯性误区，坚决对“谁受伤谁有理”说不，敢于为正当防卫者撑腰，让正义“不委屈也可以求全”，充分彰显“法不能向不法让步”的司法理念。

法院遂判决驳回梁某的全部诉讼请求。一审宣判后，梁某不服提起上诉。2023年8月2日，重庆市第五中级人民法院二审后驳回上诉，维持原判。

“正当防卫条款的意义在于保障社会利益和其他合法权益免受不法侵害，鼓励公民同正在进行的不法侵害做斗争，同时对犯罪分子产生威慑作用。”重庆大学法学院教授、博士生导师吴如巧说。

吴如巧说，社会公众对于准确认定正当防卫、匡扶正义抱有较大期待。本案充分考虑侵害行为危害性与防卫行为正当性，准确适用《中华人民共和国民法典》第一百八十一条之规定驳回受害人诉讼请求，突破以往司法实践中对正当防卫的苛刻僵化标准，为该类案件裁判提供了规则指引，也为社会公众提供了行为预期，既保护受害者合法权益，也警醒加害者知法守法。

演出不同城市退票政策不一致、消费者因不可预见的原因无法退票、退票手续费高昂等问题也颇受质疑。

6月13日下午3点，山东青岛的王先生在某票务APP购买了两张6月15日邓紫棋青岛站演唱会门票。6月14日，王先生发现演唱会时间与单位临时安排的出差时间冲突，便立即找平台客服申请退款，并说明退票原因，平台以超过退票时间为由不予退票。

王先生认为，平台公布的退票截止时间在售票时间之前，与事实以及常理不符，新开购票应该允许在一定时间内享受一定的退票退款权益。另外，购票时也未弹出本场售票不予退票的提示，平台拒绝退票行为属于“霸王条款”。

不知从何时起，“不可退改”似乎成了演唱会门票的“默认规则”，网购演出票务平台往往以演唱会门票具有稀缺性、时效性等特点为由拒绝消费者退票要求。数据显示，在某投诉平台上，仅与“演唱会”“不退票”相关的投诉量超5000条。针对演唱会不退票的投诉，已成为网络投诉热点。

### 退票遭遇“拉锯战”

今年以来，关于演唱会“柱子票”挡视野、“退票难”等话题频频登上热搜。据了解，演出退票规则大多由主办方制定，而规则是否合理，消费者往往缺少话语权。也有消费者最终退票，但此前经历了长期的“拉锯战”。

今年6月，上海闵行区人民法院对备受关注的“梁静茹演唱会‘柱子票’案”一审宣

判，法院认为被告主办公司一方应承担违约责任，判令其以阶梯式退票比例按单张票价420元、650元、910元的标准退还原告票款。

此前的2023年4月，消费者倪女士等9人以699元、999元、1299元等价格购买梁静茹上海演唱会门票。演唱会当天，倪女士等人找到座位后发现竟然购买到了“柱子票”，位置视线被舞台承重柱不同程度遮挡。演唱会结束后，维权过程一波三折，倪女士向法院提起诉讼。

演唱会门票好买难退、高额退票手续费的现象层出不穷。日前，居住在广东的陈女士因家人去世，以“不可抗力”为由向购票平台申请退票，同样遭遇曲折。在申请退票过程中，购票平台先是以快递已寄出为由拒绝退款，随后以“演出票为有价观演凭证，非普通商品，其背后承载的是文化服务并具有时效性、稀缺性等特征，订单不支持退换”等理由拒绝退票。陈女士无奈向平台提供了逝者死亡证明及亲属关系证明，又致电演唱会主办方所属城市的12345，经过不断努力，最终退票成功。

对此，有关专家表示，相关部门应引导、督促整个行业优化退改票机制，确定合理退票时间和手续费标准，让公平合理和流程优化的退改票机制，成为保障消费者权益和约束商家的标配。

### 建议完善票务销售机制

上海锦天城（青岛）律师事务所律师姜惠



## “看，头盔要这样戴”

8月6日，山东省枣庄市峰城区翰林幼儿园，民警指导孩子规范佩戴头盔。当日，为加强幼儿交通安全教育，枣庄市公安局峰城分局交警大队来到辖区翰林幼儿园开展“一盔一带”守护交通安全宣传活动，通过情景模拟、互动问答、现场体验等方式，向孩子们讲解交通安全知识，增强孩子们的交通安全意识和自我保护能力。

本报通讯员 季龙 摄

## 10岁娃充值5万余元玩游戏 法院判公司退款30%

法官指出，家长未妥善保管好手机账户密码，也未对孩子进行必要的教育管束，具有重大过错

本报记者 刘友婷

本报通讯员 刘益辛 王嘉茵

近期，横琴粤澳深度合作区人民法院审结一宗案件，一名10岁儿童在一个月内在同一款游戏里充值超过50次，合计5万余元。其母亲提起诉讼，要求全额退款却未能实现，法院判决游戏公司退还充值总额的30%。那么，10岁儿童充值玩游戏逾50次，法院为何未判全额退回？

去年年初，无意间得知母亲张女士手机支付密码后，10岁的小千（化名）便频繁以需要完成学习作业为由讨要手机，偷偷注册了一款游戏，并长期进行充值。去年1月，张女士收到一条游戏充值消费的短信提醒。“当时教育孩子，但没有更改手机密码。孩子需要用手机做作业时还是会给他使用。”张女士说。

然而，小千并未知错就改，甚至还在每次充值完毕后悄悄删除手机的消费短信。短短

一个月内，他就充值超过50次，总额达5万余元。2023年5月张女士发现后，多次联系游戏公司要求退款，被拒绝。今年4月，她向横琴法院提起诉讼。

法院审理后认定，根据张女士提交的手机支付记录，游戏充值交易时间主要集中在17时至21时或是节假日，该时段与学生休息时间相吻合。并且，小千与同学网上聊天记录中也显示，所玩游戏是“用了压岁钱”来充值。法院认定小千本人未经张女士同意擅自进行案涉游戏充值具有高度可能性。

那么，小千的充值行为是否有效？法院认定，小千在实施充值行为时年龄为10周岁，为限制民事行为能力人，其实施的民事法律行为效力待定，而小千的法定代理人张女士未对该充值行为明示予以追认，故小千实施的充值行为应认定为无效。

关于游戏公司是否应当全额退款的问题，法院认为，张女士作为小千的监护人，将手机交给小千使用，却没有妥善保管好手机

文表示，主办方应在舞台安置完成之后，明确“柱子票”的范围，也可以对可能有视觉妨碍的问题票区域，在售票时做出明示，适当降价，把选择权交到消费者手中。

“主办方在制定涉退票服务条款时，可以借鉴航空、铁路等其他服务行业的成熟做法，制定阶梯式退改规则，依据退票、改签时间不同实行阶梯化费率，基于公平原则合理制定退换票规则并向消费者公示，确保消费者在接受商品或服务过程中享有知情权、选择权和公平交易权。”姜惠文说。

为从根源解决演唱会退票难这一行业痛点，已有城市进行了探索。目前，上海先行先试，率先“立规”，研究出台全国首个演唱会消费争议解决指引，并细化完善现有阶梯式退票政策，“强实名制”管理的演唱会、音乐节等活动都配套完整的退票机制，并在售票网站进行公示。

线下演艺经济的繁荣不仅能够满足群众日益增长的文化消费需求，而且还能够带动周边商圈的发展，成为拉动消费增长的新引擎。为此有关部门提出，相关演出票务平台和主办方应该站在促进消费潜力释放的角度，思考如何更好保护消费者的权益和提高消费体验。

姜惠文建议，一方面加强对票务代售、中介、分销等环节的监管，优化票务实名制制度，并强化技术赋能，对有代买风险的群体定向监控，限制购票。另一方面，强化行业检查监管，出台针对性规范和管理办法，督促企业规范经营，推动票务行业规范、健康发展。

“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。”姜惠文说，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。

检察办案发现，当前污染环境犯罪新旧问题交织

## 上半年检察机关起诉污染环境犯罪1597人

本报讯（记者卢越）记者8月5日从最高人民检察院获悉，检察机关依法从严惩治各类污染环境犯罪，2024年1月至6月共起诉污染环境犯罪668件1597人，在办案中落实恢复性司法理念，助推生态环境治理体系不断完善，生态环境质量持续改善。

检察办案发现，当前污染环境犯罪新旧问题交织，仍需综合施策、深化治理。跨地区非法处置危险废物屡禁不止。一些地方生产生活中产生的固体废物特别是危险废物日渐增多，少数企业因自身处置能力不足、处置成本过高等，将危险废物非法转移至外地甚至外省，污染当地的土壤、水体、空气，危害生产生活秩序、群众生命财产安全。如，2021年某材料公司将生产产生的30余吨含有机树脂类危险废物的废水运输到700余公里外的外省，半夜直接倒入某村鱼塘，导致鱼塘内约700斤鱼死亡，附近群众被熏醒并呕吐。

此外，传统重污染行业非法排污问题仍较为突出。电镀、印染、化工、金属加工等传统重污染行业是污染环境犯罪的高发点，尤其是个别人开设的“黑作坊”处心积虑逃避监管，偷排、直排污染物。2021年至2022年，郭某、余某在无许可证的情况下，收购废旧电池运至各自租赁的旧厂房内，安排工人用刀将电池砍开，取出铅极板进行加工，并将电池内的腐蚀性液体冲至排水沟流走。经检测，二厂房外的水沟含铅量超标646倍。

自动监测数据存在弄虚作假情况。有的企业为增加生产时间，同时缩减废气、污水的治理成本，通过各种方式篡改、伪造监测数据，逃避行政主管部门监管。

个别第三方环保服务机构帮助掩盖污染真相。第三方环保服务机构出具的报告与数据是准确反映污染状况、实施环境管理与决策的基本依据之一。需警惕的是，当前个别检测机构、监测机构受利益驱使，通过弄虚作假的方式，帮助产生废物的主体掩盖已造成或可能造成的污染。

结合监督办案，检察机关提示：环境保护，人人有责；污染环境犯罪，依法必受追究。每个企业、个人都应践行绿色低碳生产、生活方式，及时劝阻、制止或曝光、举报污染环境行为，共建人与自然和谐共生的美好家园。

## 职业打假人“退一赔十”诉求未获支持

判决表明，惩罚性赔偿不适用于牟利性购买

本报讯（记者庞慧敏 通讯员阳乙苏）近日，广西柳州市城中区人民法院审理了一起信息网络买卖合同纠纷案。针对职业打假人要求商家“退一赔十”的诉求，法院认为，惩罚性赔偿“退一赔十”的规定仅适用于为满足生活需要而购买商品的消费者，不适用于以牟利为目的购买商品的职业打假人。

2021年9月，上海的文先生在某网络购物平台上一家位于柳州市中区的食品日用品店购买了16瓶“韩国精选高丽参片”，共支付4925元。收货后，文先生发现产品包装上未标明境内代理商名称等相关信息，商家也无法提供产品进出口检验检疫证明及进货票据以证明商品来源合法。

文先生认为，商家销售违反了我国家食品安全法，以此向柳州市城中区人民法院提起诉讼，请求法院判令日用品店退还货款4925元，并十倍赔偿49250元。

日用品店则称，文先生在购买前已知晓产品为代购，且购买数量远超正常消费需求，其以牟利为目的进行购买，并非真正意义的消费者。

经审理查明，文先生及其妻子在全国提起了数十件网购诉讼案件，均以“生活所需”为由要求商家“退一赔十”。法院审理后认为，日用品店无法证明产品是正规渠道购进的，应当承担举证不能的不利后果。文先生诉请日用品店退还货款4925元有事实依据，同时，文先生应将其收到的产品退还日用品店。

关于文先生诉请的十倍赔偿问题，法院也指出，十倍惩罚性赔偿制度的立法宗旨是维护正常消费者的合法权益，而文先生多次以食品安全类问题进行诉讼索赔，并非为了生活消费，有较为明显的逐利意图，不符合食品安全法的立法精神。对文先生要求十倍赔偿的诉请，法院不予支持。

日前，城中区人民法院作出一审判决：日用品店向文先生退还货款4925元，文先生需将16瓶高丽参片退还日用品店；若文先生无法退货，日用品店可扣除相应货款。

## 公司解雇员工不给伤残补助金引争议

法院认定，支付一次性伤残就业补助金不受解雇原因影响

本报讯（记者吴泽思 实习生董晓妍）在新疆某实业有限公司（以下简称“实业公司”）工作期间受伤的王某，要求该公司支付一次性伤残就业补助金，公司以“解除劳动关系的原因并非劳动合同期满或王某提出解除劳动合同”为由拒绝支付。日前，新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市中级人民法院终审判决实业公司向王某支付一次性伤残就业补助金106335元。

王某于2022年6月14日入职实业公司从事生产操作工作，当天在工作中受伤。2022年8月1日，乌鲁木齐市人社局认定王某为工伤。乌鲁木齐市劳动能力鉴定委员会鉴定王某为伤残九级。王某向乌鲁木齐市劳动争议仲裁委员会申请仲裁。该仲裁委裁决确认王某与实业公司于2023年9月6日解除劳动合同，实业公司支付王某一次性伤残就业补助金106335元。

实业公司对此提出异议，诉至乌鲁木齐市新市区人民法院。公司认为，王某于2022年12月29日停工留薪期满，未履行请假手续，亦未申请提供劳动，截至2023年1月13日连续旷工15日。根据公司规章制度，员工无故旷工达到15天，公司可解除劳动合同。劳动关系解除是因王某严重违反公司管理制度，故不存在支付一次性伤残就业补助金的前提条件。

一审法院审理后认定，尽管实业公司主张王某停工留薪期满后未履行请假手续且连续旷工，但结合公司支付工资及缴纳社会保险费至2023年8月的事实，法院认定双方劳动关系并未在实业公司主张的2023年1月13日解除，而是应以王某申请劳动仲裁之日为劳动关系解除日，并判决公司支付一次性伤残就业补助金。

实业公司不服，提起上诉。二审法院审理认为，工伤职工在劳动能力鉴定结果作出前，用人单位不得解除劳动合同，且工伤保险条例设立一次性伤残就业补助金的目的是对工伤职工进行补救和补偿，不受劳动关系解除原因的影响。法院遂驳回实业公司的上诉请求，维持原判。