

跨城观演遇交通变故 票务损失由谁承担

不可抗力条款落地难 退票规则待细化

■中国城市报记者 郑新钰

当下,演出市场持续火热,跨城奔赴现场看演出,成为不少观众的选择。

与之相伴,一类消费纠纷也随之增多:不少观众花费千元购置演出票,却遭遇航班取消、高铁停运等突发状况,客观上无法抵达演出现场。即使手握官方出具的交通受阻证明,退票时仍屡屡碰壁。

遇到这种情况,到底该让消费者自认“倒霉”,还是平台应酌情退款?这道现实难题,正不断拉扯着观众与演出方之间的利益天平。

极端天气致航班取消 提交退票申请仍被拒

初秋,上班族陈悦(化名)蹲点抢到一场外地演唱会的票。为了这次跨城观演,她提前半个月做好全部出行规划,满心期待演出到来。

变故发生在演出当天。受极端天气影响,陈悦订的航班取消。她立刻刷新票务系统,当日后续航班全部满员,没有改签空位;辗转查询高铁车次,去往演唱会举办城市的车次也悉数售罄。

“购票页面写着‘除法律规定的不可抗力外,不予退票’。我当时觉得,这种情况导致无法抵达现场,理应属于‘不可抗力’范畴,可以退票。”陈悦随即联系大麦票务平台客服,按照客服要求,上传全套交通受阻的证明材料,提交退票申请。

接下来,便是漫长的等待。陈悦多次询问处理进度,客服只反复告知材料已收到,正在审核。几天过后,等来的最终结果却是退票申请驳回。“平台不具体告知拒绝原因,就说‘不能退’。我后面又提请了几次,

都被拒绝了。”陈悦无奈地说。

在社交平台上,中国城市报记者发现有着相似经历的网友不在少数。有人遇上高铁大面积停运,有人遭遇突发恶劣天气困住行程,明明不是主观放弃观演,却要独自承担全部票款损失。但也有消费者通过提交相关证明,收到了退款。

网友们的观点也两极分化:一部分网友认为演出方已经备好场地、座位,风险本就该由出行的观众承担;另一部分网友则质疑,消费者完全因为客观外力影响而没有享受到演出服务,全部损失由个人承担是否公平。

格式条款不能成挡箭牌 个案要综合判断

中国城市报记者翻阅售票平台多个在售演出项目的退票规则页面注意到,一旦超出可退票时限,页面大多标注“除不可抗力外,不能退票”。

《中华人民共和国民法典》第一百八十条规定,不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况;第五百六十三条规定,因不可抗力致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同。

消费者因航班延误、取消这类客观交通意外错过演出,究竟算不算法律意义上的不可抗力?又是否有权据此要求平台办理退票?围绕这一争议,中国城市报记者采访了北京浩天律师事务所合伙人王燕妮。

在她看来,这个问题不能简单归结为“航班延误是不是不可抗力”。“从法律关系上看,这里实际上涉及两个相互独立但事实关联的合同:一个是消费者与航空公司之间的航空运输合同,另一个是消费者与演出经营者之间的演出服务合

同。航班延误发生在前一个合同关系中,并不当然意味着演出经营者违约,也不当然产生演出票全额退款权;但反过来,演出正常举行,也不意味着经营者可以在任何情况下仅凭‘不退不换’条款拒绝退款。”

王燕妮表示,航空公司延误证明仅能证实延误事实,不等于构成不可抗力。普通航空运力调整,与极端天气、灾害带来的大规模航班取消,法律评价并不相同。

“该类案例的特殊性在于,障碍发生在消费者一侧,演出本身可以正常举办。经营者已经提供观演条件,消费者交通行程选择不在演出方管控范围,普通晚点、个人行程变动的风险,原则上由消费者自行承担。但如果消费者遭遇突发、重大且客观难以克服的交通障碍,例如极端天气造成机场关闭、航班取消,消费者已经及时尝试改签航班、高铁等替代交通,当日依旧无法抵达,那么消费者依据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条主张解除合同,存在一定法律解释空间。”王燕妮说。

同时,王燕妮认为,在消费者提交航班延误证明并明确主张属于不可抗力后,经营者至少应当结合延误原因、发生时间、实际影响等进行具体审查,而不宜在不作区分的情况下机械化地拒绝。她还提醒,退票申请时间也是重要因素——演出票属于具有高度时效性的服务。若得知变故立刻申请退票,门票尚有再次流转的机会;演出结束后才申请退款,票务时间价值耗尽,经营者抗辩力度会明显增强。

如果消费者想要维权,王燕妮建议应当固定几类关键证据,包括留存订单、退票规则页面、交通受阻证明、消费者尝试

其他交通方式的记录、平台沟通记录等。若与平台协商无果,可向消协、市场监管、文旅部门投诉或提起诉讼。

北京市京都律师事务所律师安璟认为,消费者若能够举证证明不可抗力的存在,退票并非因自身主观原因导致,且在不可抗力发生后第一时间通知了平台及主办方,尽到了减轻对方损失的义务,其退票诉求依法应当得到支持。

中国城市报记者就此话题尝试联系大麦票务平台,但截至发稿时,仍未收到回复。

跳出“退或不退”二元对立 可建立特殊情形审核机制

2023年文化和旅游部、公安部发布的《关于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》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。

眼下,跨城观演已成常态,极端天气、交通停运等意外客观存在。目前行业缺少统一处置标准,平台处理尺度不一,消费者维权成本高,同类纠纷持续发生。

“对于大型演出来说,现在的问题已经不完全是‘要不要建立梯次退票机制’,而是现有机制能否进一步精细化。”王燕妮建议,针对上述案例,可以考虑形成“普通梯次退票+特殊客观事由审核”的双轨机制。

她具体建议,对于一般性的个人原因退票,可以根据距离演出的时间设置不同退票标准。距离演出时间越远,演出票重新销售的现实机会通常越大,退票费用可以相对较低;越临近演出,演出票无法再次销

售以及经营者实际损失的风险增加,可以设置合理的较高退票费用。而对于极端天气造成航班取消、铁路大面积停运、重大自然灾害、区域性交通管制等有客观证明的特殊情形,可以建立单独的审核机制。

“不是把消费者所有出行风险转移给演出经营者,也不是让消费者在任何客观障碍下都承担全部票款损失,而是建立一套更加清晰、可验证、可预期的风险分配规则。规则越清晰,消费者和经营者对各自风险边界就越有预期,也越有利于减少类似纠纷。”王燕妮说。

城讯

民政部:到年底前实现养老机构从业人员消防技能培训全覆盖

本报讯(记者郑新钰)9月3日,国家消防救援局举行例行新闻发布会,解读七部门联合印发的《全民消防安全素质提升行动工作方案(2026—2030年)》。

会上,民政部养老服务司副司长张军表示,民政部4月会同国家消防救援局部署开展养老机构从业人员消防基本技能实操实训工作,明确到年底前实现从业人员全覆盖培训。

下一步,民政部将继续加强与国家消防救援局的协作配合,持续提升养老机构从业人员消防安全素质,切实筑牢养老机构消防安全防线,全力守护好老年人的生命财产安全。

一是推进实操实训任务如期完成。督促各地民政、消防救援部门认真组织养老机构从业人员学习报告火警、操作灭火器、使用消火栓、佩戴过滤式消防自救呼吸器、组织人员疏散等消防安全知识和实操技能,确保年底前完成培训任务。

二是同步推进强制性国家标准落地见效。近期,《养老机构基本规范》《养老机构重大事故隐患判定准则》两项强制性国家标准已正式发布,对养老机构消防设施设备、人员值班值守、电源火源管理等提出了明确要求,民政部将指导各地民政部门在实操实训中组织养老机构开展对标达标,全面提升软硬件安全水平。

三是健全消防安全培训长效机制。推动养老机构结合自身实际制定有针对性的灭火应急预案,开展疏散逃生演练,将消防安全培训纳入年度工作计划,对新入职和在岗人员定期组织考核,切实提升应急处突能力。

2026中国国际时装周(秋季)举办

9月3日,2026中国国际时装周(秋季)在北京启幕。本届时装周为期8天,以“金序东方 潮启共生”为主题,汇聚国内外220余家品牌,覆盖商务男装、高级女装、高定礼服、新中式国风、可持续时尚及机能户外等热门领域,突出东方设计、原创设计,彰显集群力量与新生力量。

中国城市报记者 全亚军摄

