

强实名购票不能转让赠与,演唱会门票“不可退”遭吐槽已久

规则背后,是霸王条款还是合理避险?

近日,一则消费者因亲人在演唱会前夕去世申请退票、历经9个月才艰难追回580元演唱会门票的新闻,再次将演出市场退票难、退票贵的问题推上风口浪尖。中国消费者协会8月6日发布的统计显示,2025年上半年演唱会投诉量逐月攀升,其中退款诉求占比超过90%,退票退款的规则、流程等可能存在较大争议。

在现有的强实名购票制度下,演唱会门票既不可转让,也不能赠与,当消费者因故无法观演,“退票”这一挽回损失的唯一途径,却往往被主办方通过规则“强势封锁”。一面是消费者的正当诉求,一面是主办方的经济风险,“不可退票”的规则究竟是否合理?怎样才能更好地保障消费者权益?



赵女士朋友购入的两张票。受访者供图

记者 李文璇 报道

消费者: 购票当天便无法退票 2210元“有去无回”

8月4日,济南市民赵女士的朋友通过某票务平台抢购了两张五月天巡回演唱会北京站的官方票。赵女士得知这个消息后,告诉对方最近家里有要紧的事,正好赶上演唱会举办那天,自己不能如约前往。两人遂申请退票,却被平台客服告知此次销售为“二开”,根据规定无法退票。

记者浏览该演唱会购票页面发现,“购票详情”的公告上写有“本次销售将不再受理任何形式的退换货”,“服务保障”处则标明“有条件退”,其中赵女士朋友所购的8月10日的场次,仅于7月11日至7月14日可退票,其他时段均不予退款。

赵女士表示,因时间紧张,朋友抢票时没来得及仔细阅读这些条款。她认为这种规定并不合理,并通过多种途径进行了投诉。“8月9日,北京市文旅局的工作人员给我打了电话,说已经跟主办方沟通过,主办方不愿退款,而票务平台作为第三方,只能与主办方沟通协调,建议我起诉主办方。”赵女士说,他们购入的两张票分别是1255元的内场票与955元的看台票,2210元就这样打了水漂。

在现有的强实名购票制度下,演唱会门票既不可转让,也不能赠与,这意味着一旦消费者计划有变,退票就成了挽回损失的唯一途径,这也使得退款纠纷高发。

在黑猫投诉平台,演唱会相关的投诉信息共有8.8万条,其中涉及退票的便有5.9万条,占比达到66.5%;而据消费保平台统计,7月1日至7月31日期间,票务平台的投诉问题中,涉及退款纠纷和退改规则的占比较高,两项合计占比均在50%左右。

8月6日,中国消费者协会发布的《2025年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显

示,上半年,随着线下演出市场升温,演唱会相关投诉量也持续攀升,其中退款诉求占比超过90%。

中消协总结,消费者反映的问题主要包括三方面:一是退票规则不合理。消费者认为售票平台规则不合理,如平台单方规定“不可退票”或提前一个月就禁止退票,以及退票手续费过高等。二是消费者因个人原因、工作安排、身体状况等无法观看演出,或因多人同时抢票导致重复购买,申请退票时被扣除手续费,认为手续费过高。三是演唱会主办方临时单方取消演出不承担违约责任。

主办方: 设置“不可退票”时段 是为了规避经济风险

记者查询多个演唱会购票须知发现,绝大多数演唱会规定了“无条件退票”“阶梯式退票”及“不可退票”时段,其中“无条件退票”时段不收取手续费,“阶梯式退票”时段根据退票时间收取比例不等的手续费。即使在可退票期限内,亦有不少演唱会设置了“整单整退”限制,这意味着假如消费者购买了多张票,将无法退掉其中一部分票。

为何这样设置退票规则?主办方给出的解释是,“演唱会门票为有价票券,非普通商品,其背后承载的文化服务具有时效性、稀缺性等特征”。

有业内人士向媒体表示,演唱会本质上是一场前期投入巨大的商业活动,部分费用在演出前就已支付完毕,且多数为一次性支出,如果消费者可以随意退票而票无法在短时间内再次售出,将给主办方带来直接损失。因此,为转嫁经济风险,主办方设置较高的门槛来阻止消费者退票,或者靠收取退票手续费来盈利。

也有主办方相关人员称,设置较高的退票门槛和手续费,是为了防范黄牛大量囤票,之后又大量退票,从而带来更大的财务风险。

律师: 演出市场退票困局 亟待破解

尽管文化和旅游部、公安部于2023年9月联合印发《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》,对5000人以上大型营业性演出活动的规范管理作出指导,明确提出“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”,但在实践中,演出票务行业仍缺乏统一的退改签规范。

山东齐鲁律师事务所合伙人王莹向记者表示,假如商家设置的是阶梯式退票规则,如“演出前7天内不可退票”,并且尽到了明确且合理的提示义务,例如在付款页面进行了显著醒目的提示,消费者付款即视为接受,此时拒退具有合法依据。

不过,在更多情况下,不可退票规则会构成法律禁止的“霸王条款”。王莹称,根据消费者权益保护法第26条及民法典第497条,售票方作为经营者,通过格式条款的方式作出排除或限制消费者解除权的条款,此类条款应为无效。此外,此类条款往往存在未明确提示消费者的问题,例如将退票限制隐藏在用户协议中,未在购票关键页面(如订单确认页)公示,侵害消费者知情权。

中消协表示,退票退款问题是演唱会领域消费者投诉的主要集中点,这反映出在演唱会票务业务中,退票退款的规则、流程等可能存在较大争议。建议相关主管部门牵头制定演出行业退票管理办法,对退票时间节点、手续费比例、演出取消责任分担等事项作出统一规定,防止平台和主办方单方面设定霸王条款。售票平台应在购票环节显著标注退票政策,设定阶梯式退票手续费标准,避免设置“一律不退”等不合理规则,优化退票退款政策,以提升消费者的满意度。消费者在购票时也应应当注意退票条款和观演风险,增强风险意识。

近期,“房东税”这一话题冲上热搜。《住房租赁条例》(简称《条例》)将于9月15日实施,作为我国首部专门规范住房租赁活动的行政法,它旨在解决虚假房源、押金乱扣等租房乱象。多地发声:别被带节奏。

《条例》是为规范 住房租赁行为

《条例》第八条规定:“出租人应当按照规定,通过住房租赁管理服务平台等方式将住房租赁合同向租赁住房所在地房产管理部门备案。”第三十条则又提到,房管部门应当通过住房租赁管理服务平台开展合同备案、租赁住房信息管理、统计监测等管理与服务,并与民政、自然资源、教育、市场监督管理、金融管理、公安、税务、统计等部门建立信息共享机制。

有人据此认为备案和信息共享,意味着将会全面向房东征收税款。对此,成都税务发布消息称,出租房屋相应的税费政策,是实施了数十年的规定,并未因《条例》出台而调整,更没有新增“房东税”。成都税务表示,《条例》的目的很明确,就是规范住房租赁行为,保障租赁双方的合法权益。真正避免“阴阳合同”、恶意克扣押金、“一房多租”等情况出现。

《条例》规定,对于出租人,用于出租的住房应当符合建筑、消防、燃气、室内装饰装修等方面的法律、法规、规章和强制性标准,不得危及人身安全和健康。厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空间,不得单独出租用于居住。租赁住房单间租住人数上限和人均最低租住面积,应当符合设区的市级以上地方人民政府规定的标准。

同时,出租人向承租人出示身份证明材料,拟出租住房的不动产权属证书或者其他证明其具有合法出租权利的材料,并配合承租人依法查询、核实拟出租住房有关信息;核验承租人的身份证明材料,不得将住房出租给拒绝出示身份证明材料单位或者个人;不得擅自进入租赁住房,但是经承租人同意或者依法可以进入的除外。

承租人应向出租人出示身份证明材料;安全、合理使用租赁住房,不得损坏、擅自拆除、停用消防设施或者改动租赁住房承重结构,不得乱接水、电、燃气管线;未经出租人同意,不得擅自改变租赁住房用途、拆

改室内设施或者改动租赁住房其他结构;遵守物业管理规约,不得任意弃置垃圾、超标准排放污染物或者产生噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占公共通道、高空抛物或者实施其他损害他人合法权益的行为;对出租人依法确需进入租赁住房的,予以配合。

深圳市福田区城市管理和综合执法局表示,《条例》的颁布实施有力推动住房租赁市场向更规范、更透明、更健康的方向高质量发展。

上海易居研究院副院长严跃进告诉记者,近期“房东税”讨论确实较多,引发了一些房屋出租者对征税的关注。但上述条例的出台与税收之间并无关联,条例是为了规范租赁市场发展,保护租客和房东权益,而非增加税负。条例中关于备案的规定,出发点不是要收税,主要还是要保护租客的权益。严跃进认为,出租房屋作为经营行为,获得收入,原本就会产生税费,与条例无关,不应该将条例与税收画等号。

针对房租收入的 税收规则一直存在

记者从国家税务总局天津市税务局了解到,针对房租收入的税收规则一直存在,包括增值税、房产税、个人所得税等税种。自然人出租住房,增值税按照5%的征收率减按1.5%计算应纳税额,月租金收入未超过10万元,可免征增值税;对个人出租的住房不区分用途,按4%的税率征收房产税,2023年1月1日至2027年12月31日,对增值税小规模纳税人、小型微利企业和个体工商户减半征收房产税;自2001年1月1日起,对个人按市场价格出租的居民住房取得的所得暂减按10%的税率征收个人所得税。

据成都税务相关人员介绍,以个人出租房屋为例,在成都市,个人出租住房且在成都住房租赁交易服务平台网签备案的,按照0%的税率综合征收。个人出租住房未在成都住房租赁交易服务平台网签备案的,免征城镇土地使用税和印花税;减按2%征收房产税;月租金10万元以内的,免征增值税,超过10万元的,减按1.5%征收增值税;减按10%征收个人所得税。综合税负远低于谣传的“20%—30%”。对于租客来说,凭备案合同可享受每月800元—1500元的个人所得税专项附加扣除。

据央广网、证券时报、红星新闻

『房东税』要来了?多地发声:别被带节奏

专家:不应将租房合同备案与征税画等号