



演唱会退票规则各自为政 遇突发状况常被“一刀切”

专家呼吁：统一退改标准特殊情形免手续费

□ 本报记者 孙天骄

“我购买的列车班次因天气原因取消，向票务平台提出退票却被拒绝。这难道不属于不可抗力吗？”前不久，台风“巴威”登陆前夕，家住上海的金女士因此受到影响——多趟列车停运，导致她无法按期参加2026年7月11日在北京举办的某明星演唱会。

金女士向某票务平台申请退票，却被客服以“当前时段已无法办理退票”为由拒绝。她随后拨打人工客服，向12345热线及第三方投诉平台投诉，均未果，最终自己无奈承受了700余元票款损失。

《法治日报》记者近日调查发现，不少消费者对演唱会退票规则诟病已久。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，在演出市场井喷的2025年上半年，演唱会相关投诉量同比翻了一番，其中“退票”诉求占比超九成。

演出票通常提前开售，在现有的实名购票制度下，演唱会门票作为演出门票的一类，售出后既不可转让，也不能赠予，一旦无法到场，退票就成为消费者挽回损失的唯一途径。然而，不可退票、整单整退、高手续费等条款，让一些消费者被迫蒙受经济损失。

受访专家指出，这类退票规则实质上构成“霸王条款”，须尽快出台全国统一的演出票务退改标准，明确阶梯退票手续费上限及特殊情形免手续费的相关规则，让退票规则回归公平合理。

突发疾病仍扣除手续费

目前，主流票务平台普遍实行“阶梯式退票”规则：开售后设24小时至48小时“无条件退票冷静期”，之后根据距演出时间长短，按不同比例收取手续费，越临近演出时间手续费越高，直至关闭退票通道。

记者采访发现，有不少像金女士这样的消费者，购票后超过了退票时限，却因个人行程、突发疾病、家庭变故、天气原因等突发状况，导致无法观看演唱会，向票务平台提出退票却被“一刀切”地拒绝。

湖南株洲的罗女士于2026年3月20日通过某票务平台，购买了两张某明星2026年6月27日在广东佛山举办的演唱会门票，价格共计1360元。2026年6月7日，她突发意外导致跟腱断裂，当日入院手术，术后行动完全受限，无法出行。2026年6月9日，她向该票务平台申请退票，并完整提交了医院诊断证明书、住院单据、手术记录等全套材料，申请全额退款。然而，平台以“不支持特殊情况退款”为由拒绝，称退票须扣除30%手续费。

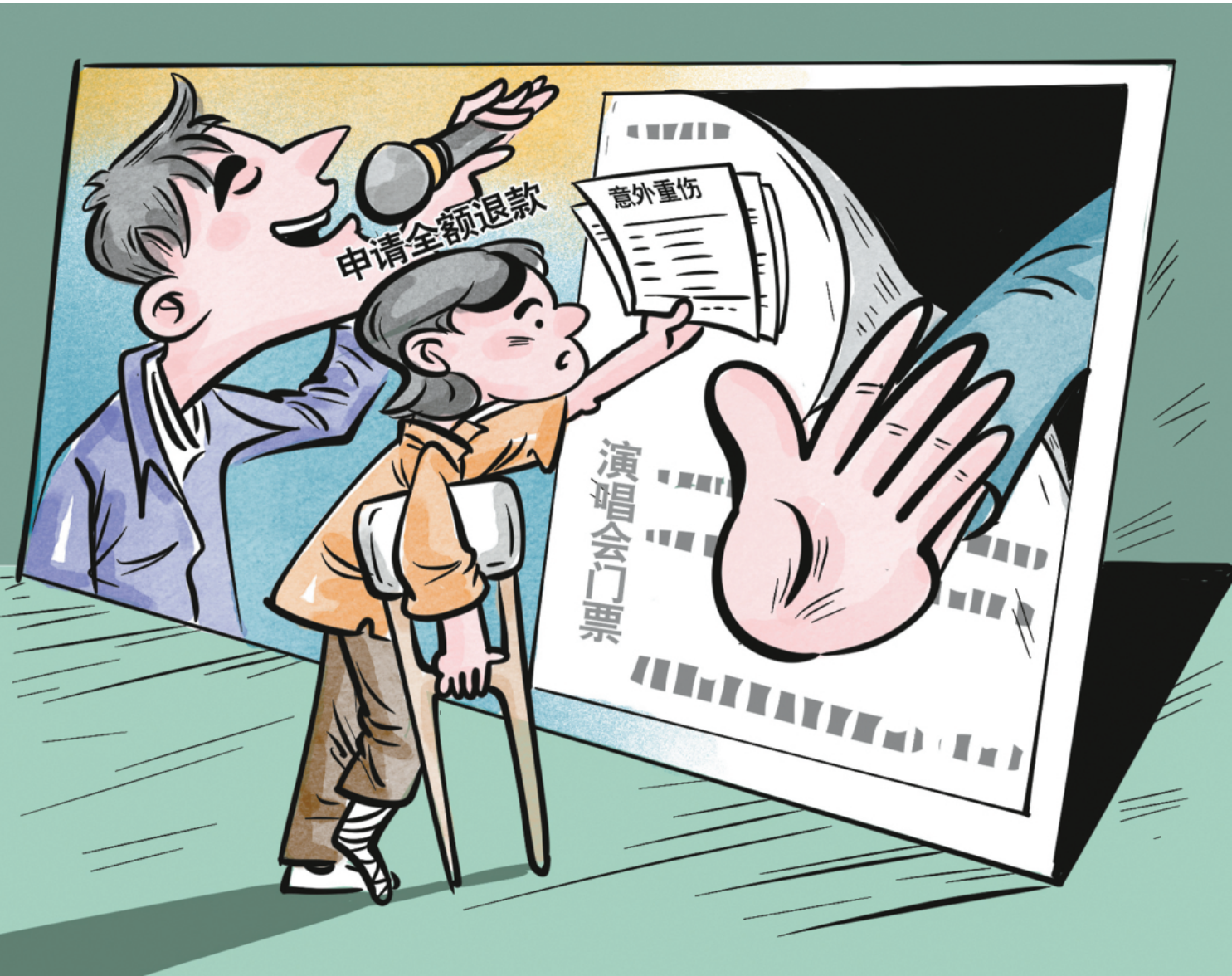
罗女士无法接受，先后向该平台所在地北京市、演出主办方所在地南京市、演出地佛山市12315热线、12345政务服务便民热线投诉，均未获得有效解决。直至2026年6月16日平台“条件退”（指满足特定要求才能退款）最后期限，她无奈接受了扣除30%手续费的方案。

“购票时，平台没有醒目提示退票规则，涉及伤病等特殊情况的处理方式完全没有说明，相关条款藏在并不起眼的小字里，也没有弹窗确认、加粗提醒等醒目提示。”罗女士说。更让她不满的是，即便扣除手续费，平台仍可将门票“二开”（指门票首次销售后，因退票或未支付订单释放出的回流票再次集中销售）原价出售，并无实际损失。

“我是遭遇意外重伤，做完手术后行动完全受限，属于客观上没办法到场观演，并且在官方规定的退票期限内主动提交了全套医院证明材料，如实说明自身情况。即便如此，平台依旧要收取高额手续费，完全没有考虑消费者突发伤病的现实难处。”罗女士愤愤不平道。

与客服沟通时，罗女士感到对方态度机械敷衍。“上传全套医院材料后，客服始终用固定话术回复，态度是不审核、不核实、不解决。”罗女士说，在她继续追问时，人工客服甚至多次直接关闭对话窗口。

罗女士的遭遇并非孤例。此前据媒体报道，消费者白先生因演唱会前一日奶奶离世，向某票务平台申请退票被拒，理由是“演出票不适用7天无理由退货”。



事件曝光引发舆情后，平台才为其办理了全款退票。

“整单退”让消费者进退两难

与突发状况退票被拒不同，另一些消费者则被“整单退”规则绊住了脚。

2026年6月8日，北京市民戴女士与两位好友一同抢到某明星于2026年7月17日在北京举办的演唱会门票，3人合并下单3张实名票，订单总金额1740元。7月初，她接到单位紧急出差通知，无法如期观演，她查阅平台规则后，愿意承担30%手续费，向平台客服提出仅退回自己名下那张门票，同行好友不受影响。

该平台客服答复：合并订单仅支持整单全额退票，无法拆分办理。这意味着，若戴女士想要退回自己的门票，就必须同另外两位朋友一起退掉全部3张门票，否则一分钱都无法退还。

戴女士又提出能否将本人门票转让给亲属，客服再次回绝，称本场演唱会实行严格实名制，无法变更演职人员或转赠。

“我提前一个多月抢到货，因临时出差不得已才退票。”戴女士和客服反复沟通，强调自己愿意承担手续费，只希望变通处理，但客服始终以页面公示规则为由，仅支持整单操作。当时距演出仅10天，“条件退”通道3天后关闭。她等待2天无果后，通过12315热线投诉。后因为演唱会票务相关投诉归属于文旅行业主管部门“监管，戴女士维权受阻，陷入进退两难境地。

《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所律师所高级合伙人马丽红认为，平台“一刀切”的退改规则，无正当理由拒退门票，明显不合理，且涉嫌侵犯消费者合法权益。台风天气、突发公务、亲属离世等均属于消费者无法预见、无法避免的客观突发情形，属于法定可合理主张解除合同的情形。

“平台强制‘整单退’、不支持单人退票的规则，存在明显法律瑕疵与规则漏洞，属于不合理格式条款。同单购票本质上是多份独立的服务买卖合同，每位消费者的履约权利，义务相互独立，平台强制‘整单退’无法依据，该限制条款可依法认定为无效。”马丽红说。

长期关注文娱领域法律问题的上海理振律师事务所主任李振武认为，每张票对应一个实名身份，合同实质上是“单一人”而非“单多人”，强行“整单退”缺乏合同依据，合理的做法是支持按实名逐人退，手续费按该票距离演出时间计算。

统一票务退改管理细则

马丽红告诉记者，实名购票的初衷是为遏制“黄牛”，要求人、证、脸合一入场，但在门票被锁定为“不可转让、不可赠予”后，消费者的退出通道只剩退票。当退票渠道又因高额手续费或苛刻条件被堵住时，“强实名”便异化为将退票风险全部锁定在消费者身上的闭环系统。

“这一机制失衡之处在于，既剥夺了消费者在二级市场自行处置财产的通道，又未能提供等价价的法定解约便利。当平台利用‘强实名’阻断转赠以维护票务管控秩序时，必须配套建立畅通、公平的退票救济渠道，否则就是将打击‘黄牛’的经营成本通过格式条款不合理地转嫁给普通购票者。”马丽红说。

2023年9月，文化和旅游部、公安部联合印发的《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》（以下简称《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。

李振武认为，《通知》仅提出“合理梯次”原则，但梯次几档，对应比例、上限多少均无细化规定，导致实践中各平台标准不一，责任主体模糊——购票、收款都是平台，退票时却以“规则是主办方定的”为由推诿。

记者以消费者身份咨询两家主流票务平台“身体不适能否退票”“多人订单能否单独退”，均被拒绝，回复称“一切按规则处理”。

2024年7月，江苏省消费者权益保护委员会约谈6家票务平台。有平台在会上表示“退票规则是主办方的，平台没有话语权”，称设置退票门槛是“谨防‘黄牛’炒作和过度维权”。

马丽红分析，演唱会票务与交通、酒店行业不同，属于时效性极强的文化定制服务，场地、阵容、场次固定，无法动态调配运力。但正因如此，更需要全国统一的强制性退改标准，而非由平台自行制定，自行解释。

受访专家提出多项完善建议：一是出台全国统一的演出票务退改管理细则，明确阶梯退票手续费上限及提前关闭通道的最短时限；二是叫停“整单退”等不合理条款，允许同订单独立退改；三是适度开放合规的实名转让或赠予通道，如开场前72小时可向近亲属转让一次；四是针对不可抗力、突发重疾、直系亲属离世等特殊情形，设立凭证证明免手续费退票绿色通道；五是压实平台提示义务，退票规则须显著公示，不得藏于小字协议；六是建立纠纷快速处置机制，明确监管部门权责，避免消费者维权时遭遇“踢皮球”。

“当平台利用规则排除了消费者主要权利时，这些条款就可能被认定为无效。”马丽红说，退票规则应当更具人性化，在维护市场秩序的同时，不能把普通消费者的正当权益挡在门外。

漫画/高岳

为孝老善意「撑腰」解「法结」更化「心结」

眉山中院再审判确认实际赡养人获赔死亡赔偿金

□ 本报记者 杨敏多
□ 本报通讯员 古笑言

“全部赔偿款今天都到账了！”2026年6月26日，刘志民（化名）收到保险公司一次性赔付的53万余元，难掩内心激动。这份权益兑现，源于10多天前那场意义特殊的再审判庭。

“咚！”法槌落下，四川省眉山市中级人民法院第三审判庭即刻肃静。“刘志民属于本案死亡赔偿金及精神损害抚慰金的适格赔偿权利人。”随着审判长沉稳有力的宣判，一起机动车交通事故责任纠纷再审案尘埃落定。短短一句判词，让刘志民眼眶微红，长长地舒出一口气。

侄儿索赔困于身份边界

时间回到2015年。孤寡老人刘吉元（化名）一生未婚，无儿无女，独自生活，收入微薄。侄儿刘志民时常上门照顾，同年12月，在社区干部、居民代表见证下，两人达成口头遗赠扶养协议：刘志民承担刘吉元的生活起居和生养死葬，刘吉元名下所有财产由刘志民继承。此后，刘志民按照约定为幺爸刘吉元购买了养老保险，并悉心照料其起居。

2018年9月，刘吉元遭遇车祸离世。刘志民料理完丧葬事宜后诉至法院，向肇事方及保险公司索赔。法院一审判决支持了诉讼请求。然而，二审合议庭认为，刘吉元与刘志民虽系叔侄，但在法律上不属于法定近亲属范畴，改判刘志民无权主张死亡赔偿金及精神损害抚慰金。此后，刘志民申请再审亦被驳回。

“我给么爸养老送终，凭什么不能得到赔偿？”刘志民的“心结”始终解不开，反复奔走于各级政法机关和信访部门，“我就想要一个能让我信服的结果。”

深入社区核实赡养实情

2026年3月，自四川省法院民生领域信访问题专项治理开展以来，眉山法院落实院长包案工作机制，推进领导干部带头接访、实质化解决涉诉信访积案。

眉山中院院长付宝接待了刘志民。“我实打实地照顾么爸，不是法律规定的近亲属就不算数吗？”刘志民带着一沓材料，声音几度哽咽。付宝没有急于释法说理，而是一页页翻看材料，一件件核对细节——从本上的开销听到背后的“心结”，从老人的日常起居问到协议签订的在场人员，听得仔细，问得具体。

“群众朴素的公平认知与法律适用之间，确实存在落差。”接访结束后，付宝找到了积案的症结所在。

一方面，根据相关法律及司法解释，死亡赔偿金、精神损害抚慰金的请求权人原则上仅限于法定近亲属，且死亡赔偿金不属于遗产，无法通过遗赠扶养协议的受遗赠权延伸取得。二审判决并非判错。

另一方面，机械地以身份划线，刘志民的长期付出得不到法律认可与保护，背离了法律维护公序良俗、倡导互帮互助的初衷，也不利于彰显和谐友善的社会主义核心价值观。

眉山中院以“全面核实扶养事实、重新审视法律适用”作为破局方向，启动案件复查。复查合议庭组织刘志民与保险公司召开听证会，充分听取双方意见，核对争议事实。

抛开纸面材料，刘志民真实的赡养情况究竟怎样？2026年5月27日，付宝带队直奔社区，与社区书记、居民面对面交流，重新描绘叔侄间的赡养“画像”。

在社区书记和邻居们的“龙门阵”（指闲聊、讲故事）里，一些卷宗上看不见的细节浮现在眼前。

“刘吉元的口头禅就是‘我家志民和爱芬儿……’”

“时不时看到他掏衣服，一问是新买的，看得出来他走路背都挺直了。”

“刘吉元把洗衣机搬到路边洗衣服，有人问，他就显摆是志民买的。”

刘志民不仅承担了老人的生养死葬，还给予了充分的心灵慰藉。结合实地走访核实的完整证据链，经再审合议庭审查，院审判委员会讨论，眉山中院依法启动再审程序。

法理情相融传递司法温度

2026年6月15日，付宝担任审判长公开审理这起再审案件，省市人大代表、政协委员、社区居民代表等旁听见证。庭审中，社区居民小组组长出庭作证，双方围绕“刘志民是否为适格赔偿权利人”这一核心焦点，充分举证质证，展开辩论。

合议庭认为：案涉口头遗赠扶养协议合法有效，刘志民完整、充分、真实地履行了生养死葬义务，是老人离世后财产损失和精神痛苦唯一实际利害关系人，基于事实扶养关系，有权主张死亡赔偿金及精神损害抚慰金。

付宝现场释法：“司法裁判从来不是机械的法条适用，而是法理、情理、事理的有机统一，应当兼顾法律尺度、社会温度、道德厚度。司法裁判应当恪守公序良俗，弘扬社会主义核心价值观。”

最终，眉山中院再审判认定刘志民享有案涉死亡赔偿金、精神损害抚慰金的请求权，保险公司也表示将履行赔付义务。

“盼到这个公正的结果，心里彻底踏实了！”刘志民的声音有些发颤。

刘志民的代理律师张红认为：“再审结果公正回应了当事人诉求，既鲜明弘扬社会主义核心价值观，也切实提升了人民群众对司法公正的认同感和获得感。”

旁听庭审的四川省人大代表黄文珍有感而发：“孤寡老人养老难题普遍存在，这份判决说到了群众心坎里，法理情相融传递司法温度，是群众真正感受得到的公平正义。”

眉山市人大代表刘桂英感慨：“依法办案的底线守住了，尊老敬老的风气弘扬了。这样的判决，既为孝老善意‘撑腰’，也解了‘法结’化了‘心结’——司法有力度，更有温度。”

旁听的社区居民韩大娘走出法庭还在念叨：“我快80岁了，有啥说啥。志民把他叔叔照顾得好，这个判决公道。”

福建连江检察精准监督拧紧寄递行业“安全阀”

□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 罗金光 曾晶晶

实名收寄形同虚设、开箱验视流于形式、过机安检长期“挂空挡”……这些寄递行业的安全监管漏洞，曾让一张假证件、一枚枚假章蒙混过关，通过快递包裹流向全国。

近日，福建省福州市连江县人民检察院在办理伪造国家机关证件、印章等刑事案件中，精准发现辖区快递网点的安全监管薄弱环节，以检察建议推动行业问题源头治理，全方位拧紧寄递行业“安全阀”。

2026年3月，连江县检察院承办检察官在审查多起伪造国家机关证件、印章案件中，发现了一个共性特征——邮寄。

其中一起案件中，家住福州的刘琴（化名）因学历不高求职困难，于2023年5月通过道路旁电线杆上的办证小广告，联系到涉嫌伪造国家机关证件、印章的刘某某。刘某某根据刘琴提供的个人照片、身份证号码和地址等信息，伪造了某学校的药剂师毕业证，随后通过快递邮寄给她。

承办检察官进一步梳理案卷发现，多名涉案人员均通过快递跨区域邮寄各类伪造的证件和印章。大量暗藏假证、假印章的包裹，全程未被拦截，未被

查验，未被预警，顺利完成跨区域寄送流转。

“一枚假章的无序流通，背后潜藏的是合同诈骗、伪造公文、虚假担保等一系列次生犯罪风险。一本假证的隐匿流转，可能与招投标舞弊、职业资格冒用、贷款骗贷等违法活动相伴而生。对此，必须依法源头治理。”连江县检察院第一检察部主任胡东斌说。

“邮寄”为何成为假证假章的流通过道？带着疑问，连江县检察院引导侦查机关固定寄递记录、聊天记录等客观证据，并对涉案网点的寄递流程、安检记录、人员操作规范等进行全面复盘。

“快递通常有三种方式：客户通过官方App或小程序下单，客户到网点自寄，客户向快递公司索要扫码单邮寄。”涉案网点工作人员介绍。

本案中，刘某某正是通过第三种方式——向快递网点索要扫码单完成寄递。扫码单是带有快递标识的专用单据，每张对应一个包裹。日常寄件量大的客户通过扫描扫码单，自行填写收寄双方信息，包装好快递并粘贴扫码单后，联系网点上门揽件或自行送到网点邮寄。

“通过扫码单下单的客户，实名认证都是在App上完成的。这些人基本是熟客，我们并没有每次都核对身份信息，也没有开箱查验过他们所寄的物品。”涉案网点工作人员回忆道。

承办检察官走访部分快递企业后发现，部分营业网点工作人员习惯性简化操作流程：不登记寄件人真实身份信息便提供寄递服务，仅凭寄件人口述物品信息便直接揽件放行，对包裹内是否藏匿违禁品、管制物品、伪造证件印章等，未进行实质性核验。

“实名收寄、开箱验视、过机安检，三项法定安全制度长期‘挂空挡’，令本该严密的寄递查验防线形同虚设。”承办检察官说，这种长期松懈的从业状态，让快递渠道沦为违法物品隐蔽流通的“灰色通道”。

针对案件暴露出的快递寄递行业主体责任缺失，日常监管缺位，风险排查不严等深层次治理问题，连江县检察院坚持治罪与治理并重，依法向行业主管部门制发社会治理类检察建议。

“我们第一时间召开全县邮政寄递行业安全生产工作会议，对照问题逐项梳理，制定专项整治方案，统筹全县寄递企业开展全覆盖排查整治。”连江县邮政寄递行业主管部门有关负责人说。

针对实名收寄流于形式、开箱验视把关不严等问题，全县寄递网点、加盟网点、末端驿站全面开展实名收寄专项自查，配齐实名核验设备，严格执行“人证比对，系统登记”流程，严禁无实名或冒用他人身份收寄快件。同时，建立每日台账抽查机制，设置验视专用操作台，开箱验视影像记录保留不少于90