

N 综合极目新闻 中央广电总台
中国之声微信公号

网购演唱会门票不支持选座，歌迷花大价钱买到的却是“柱子票”“台阶票”，整晚只能看着柱子和台阶听歌。近日，有不少演唱会因歌迷体验感差，被骂上热搜。对此，有业内人士分析称，如果演唱会主办方对场馆足够熟悉，勤于排查，且舞台与场馆设施有效融合，基本不会出现“柱子票”。

花了钱，现场体验却不佳，演唱会“盲选”座位的问题有没有可行的解决办法？文化演出市场该如何进一步规范？

歌迷花千元购票 整晚看柱子“听歌”

今年，线下演唱会经历三年沉寂后，迎来复苏。各大演唱会排队官宣、扎堆预售开票，像周杰伦、五月天等人气歌手的演唱会，数十万张门票都是瞬间售罄，一票难求成了演唱会的常态。

入场的座席虽然难得，但并非每个座位都能给歌迷好的体验，物有所值。据购票平台规定，很多演唱会无法自主选座，所以座位也分好坏，有的座位正对舞台视线清晰，而有的座位却很偏或视线被遮挡。

据媒体报道，2023年5月，有歌迷花千元购买了梁静茹演唱会上海站的门票，到场后才发现，自己的视线被舞台柱子遮挡，但事先并不知情。很多观众整晚只能看着柱子“听歌”，他们投诉维权后，而主办方的回复却是，开售前并不知道现场有立柱。

演唱会“只闻声不见人”不是个案。7月的杨千嬅演唱会深圳站，观众黎女士（化姓）就买到了“台阶票”。据她介绍，自己购票的单价是698元，共买了两张。她所发的照片显示，这两个座位正前方有六七级台阶，台阶和扶手遮挡了大部分视线，而且还有来来往往的歌迷。

“我们找到自己座位的时候，周围人都在笑，工作人员看到这个情况也在笑。我老公身高186厘米，根本坐不下。”黎女士说，整个演唱会过程中，他们都是站在后面看的，这样的座位设计不合理，导致体验感很差。

歌迷花钱看演唱会，却频遭踩坑。8月25日，资深歌迷周先生告诉记者，大多数演唱会开售后只能选价位，不能选座，具体分到哪个座位是演出前一两周左右告知，且视线是否被遮挡，也只有入场才知道。同价位“盲选”分到奇葩座位，导致观众投诉的案例并不少见。

歌迷到现场才知买到的是存在视野盲区的「柱子票」「墙根票」

「盲选」座位全靠 赌运气？



有的演唱会 给视线不佳座位打折

演唱会的视线不良区（遮挡区）是什么原因造成的？主办方是否应该在演出前主动排雷？

对此，一位演唱会主办方工作人员称，演唱会会出现视线不良区（遮挡区），可能与场馆和舞台设计有关。像歌迷投诉的“柱子票”问题其实历来就有，尤其是四面台的舞台，就很难避免柱子的问题。针对这种情况，他们公司都会提前到场排查，舞台搭建过程中也会随时观察，视线遮挡严重的座位不会出售。

另一位业内人士则表示，如果主办方对场馆足够熟悉，勤于排查，且舞台与场馆原有设施有效融合，基本不会出现“柱子票”。

记者检索发现，近期部分演唱会开始在网页标注并售卖“视线遮挡区”的票，门票会在原票价的基础上打折，比较便宜。例如，周杰伦演唱会呼和浩特站就发布过《特价票公告》，主办方称，为满足广大歌迷需求，将因音控台遮挡区域视线不良的座位进行特价折扣销售。声明此区域座位有不同程度的遮挡，无法完全看到舞台全部，音控台后设立大屏幕方便观众观看，特价票购买后不退不换。票区图显示，遮挡区特价票最低的票价为300元。

已经开售的梁静茹9月演唱会哈尔滨站，也同样在卖视线不良区的看台票，且票价打8折，目前三种打折票均已售罄，而价格较高的普通票还有剩余。这场演唱会舞台呈方形位于场馆中间，打折票分布在场馆的四个角。

8月26日，一家票务平台的工作人员向记者介绍，上述特价票数量较少，除了视线有遮挡，其他权益和普通票一样。大部分演唱会都不支持自主选座，平台会根据同一票档的付款时间顺序配票。

业内： 绝大部分座位遮挡问题可以提前避免

8月2日，中国消费者协会发布了2023年上半年全国消协组织受理投诉情况分析，其中就提到，部分演出场所不支持消费者购票时选座，观众到达现场才得知购买到的是存在视野盲区的“柱子票”“墙根票”，演唱会全程“只闻声不见人”。

有从业者表示，由于开票的时间往往早于舞台搭建完成的时间，因此会出现某些位置有遮挡的情况，只能通过适当的退票规则进行补救，但观众不进场就不知道遮挡，进场了就不能退票，进而就会产生实际的矛盾。

记者还咨询了多位专业舞台搭建、会展布置的工作人员，对方表示，绝大部分座位遮挡问题可以提前避免。“其实只要花更多心思，不搭灯架或者柱子这里不摆座位，少赚这部分钱，是完完全全可以避免的。”

从视觉感受来说，有专业人士表示，立柱辐射15度到30度的范围内座位都不应出售。

律师： 对视线不佳座位须提前告知

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，消费者网购演出门票遭遇“盲选”座位，到现场才发现是“柱子票”“墙根票”，涉嫌侵犯消费者的知情权。“消费者在买票的时候不知道是这样的位置，但是经营者是知情的。他没有告知消费者，消费者的知情权显然是受到了侵犯的。消费者当然可以要求他退票，或者说给予适当的补偿。”

河南泽槿律师事务所主任付建表示，开票前，主办方应当提前确认座位数量，检查位置是否符合观看条件。如果位置前方有明显障碍物，影响观看体验的，主办方在售票时应当作出必要的提示和说明，否则属于侵犯消费者知情权。若标明了视线不良区并打折出售的，消费者可以根据实际需要选购，这种行为主办方不涉及侵权。

付建表示，演唱会不同于电影院，因人数较多，通常不支持选座。对于主办方来说，根据付款时间出票可以提高售票效率，但也在一定程度上限制了消费者选择的权利。售票平台应当提供真实、准确的座位信息，避免误导消费者。

专家： 建议制定阶梯式退改规则

本月，中国消费者协会曾对“柱子票”问题提出建议。中消协消费投诉部工作人员李志表示，相关演出票务平台和主办方应该思考如何更好保护消费者的权益和提高消费体验。

比如，在制定服务条款时，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，保证消费者在购票前充分知情和主动确认。

如果推出“不退不换”的门票，应当同时推出可退换门票，并且设置合理价格供消费者自主选择和平公平交易。建议相关主管部门加强对演出票务市场的监管，探索建立全国统一的演出票务监管服务平台，实时监控演出票的来源和流向，推动演出票务交易公开透明，维护好消费者合法权益。