

演出票务平台退票纠纷的裁判要点



◇ 阙梓冰

近年来，我国演出市场消费规模持续增长，演唱会、音乐节等文化演出一票难求的同时，因退票难引发的纠纷也逐年增多。此类纠纷中，消费者多以行程变动、误购错买、突发变故等为由要求退票退款，演出票务平台则以购票须知和服务协议中包含限制退票条款予以抗辩。限制退票格式条款包括“有条件退”和“不退不换”两类，对其效力的认定以及消费者权益救济边界的划定，既关乎个案中双方的利益平衡，亦对演出市场的秩序稳定与健康发展至关重要。

一、限制退票格式条款的效力审查基础

1. 限制退票条款的产生背景。在传统演出中，演出票可以自由流转，消费者退票需求相对有限。但自由流通也催生了职业黄牛、恶意囤票、价格炒作等乱象，损害了消费者权益与市场秩序。为整治行业顽疾，我国演出市场逐步推行强实名制管理制度，这从根源上规范了市场秩序。但因门票与特定自然人身份绑定，消费者因故无法观演时，只能向演出票务平台申请退票，退票需求由此激增。

与此同时，基于演出服务一次性和限时性的特征，以及在场地租赁、艺人签约与宣传运营等方面存在刚性成本约束，平台会通过格式条款预先限制退票，目的是防范经营风险并保障交易的可预期性。

2. 限制退票条款的规范意义与审查要点。考察主流演出票务平台的规则设计，退票条款会以用户协议、专项公告以及购票须知等方式进行展示，相应条款在法律上具有两重意义。一是排除消费者任意撤回。部分

演出的购票弹窗页码会载明“票品不支持退换”，或明确消费者退票需满足特定条件并支付费用，此类条款的效果是否定消费者无理由单方撤回的权利。二是明确约定解除的条件与效果。对于开放“有条件退票”的演出，该条款本质是设置约定解除权，即通过时间节点确定退票的条件和后果。

从司法实践看，平台普遍通过设置弹窗提醒和专属标识等方式进行提示，法院对平台已尽格式条款的提示说明义务的认定基本无争议。对于格式条款的意义存疑时应应对消费者有利解释，亦有广泛共识。争议问题主要集中于格式条款的效力认定，具体包括两个层次的问题。其一，不允许消费者任意撤回，是否因排除消费者的法定权利而无效；其二，具体的退票条件与扣费标准，是否构成不合理地免除平台责任、加重消费者负担。

二、退票格式条款的法律效力

笔者认为，前述两类条款的效力判断，应以民法典、消费者权益保护法为基础，以替代交易与减损义务走位分析框架，并结合演出行业的特征进行综合考量。

1. 排除任意撤回的正当性分析。有观点主张演出票应适用七天无理由退货规则，但从文义解释看，消费者权益保护法第二十五条的适用对象为商品，而演出门票是观演服务的凭证，不属于商品范畴；从目的解释看，演出购票时时间、地点、阵容、票价、座位区域等信息都已公开，不存在网购商品的信息不对称问题，故无须适用七天无理由退货规则。演出票务合同也不同于健身、美容等预付式消费合同，后者消费者信息劣势明显，故法律赋予消费者任意撤回权。演出服务则是一次性限时履行，席位资源不可复用且过期作废，若允许无理由退票，将导致座位空置，增加主办方和平台的经营风险。

限制无理由退票也是全球演出行业的通行规则，国内主流平台与剧场亦普遍采用该模式，已形成稳定的交易预期。司法裁判应尊重市场规律与行业惯例，原则上应认定排除任意撤回的格式条款有效。

2. 大型演出梯次退票规则的合理性。对于强实名制下的大型演出，消费者因个人原

因主张退票，本质是要求解除合同。依据民法典第五百九十一条的规定，平台作为非违约方负有采取适当措施防止损失扩大的义务，通过二次销售完成替代交易是平台减损义务的具体体现。大型演出市场需求旺盛，平台二次销售能力强，要求平台进行替代交易履行减损义务符合公平原则。

在此意义上，梯次扣费的本质是替代交易成本与合理损失的折算。退票时间越早，二次销售成功率越高，手续费相应越低；临近演出时，二次销售难度陡增，手续费比例提高乃至停止退票，具有商业合理性。因不同演出的市场热度、运营成本存在差异，故只要规则已清晰公示，司法原则上不宜过度干预商业判断，即不宜轻易否定扣费标准的效力。

3. 中小型演出“不退不换”的效力边界。中小型演出中适用“不退不换”规则，主要是考虑到中小型演出受众圈层化且市场需求有限，退票后二次售出成功率低，零散退票易形成难以匹配的“单丁座”。也因此，平台开展替代交易的成本更高。若强制要求退票，临期退票的空座损失会增加主办方和平台负担。

此外，中小型演出不存在强实名制要求，加之演出受众具有高度圈层聚集特征，消费者可通过转赠或转让等方式自行消化风险。当消费者可通过外部渠道转移风险时，主张退票的正当性就相应减弱。可见，对此类条款进行审查时，应充分考量不同业态的运营差异，在尊重行业特性的基础上平衡双方利益。

三、消费者权益保护的困境与制度完善建议

当前，司法实践已形成对格式条款效力审查的基本裁判框架，但在演出票务等具体场景下仍存在消费者救济覆盖不足的问题，亦有诸多行业乱象，有必要从制度层面补位完善。

1. 消费者权益保护的现实困境。第一，错购场景救济缺位。线上抢票具有时间集中和操作高压的特点，消费者易因误触出现选错场次、填错观演人、重复下单等错购情形。此类错误多被认定为消费者自身疏忽，难以构成重大误解。若错购发生在退票窗口

期外，消费者既无约定解除依据，也无法定救济路径，往往需自行承担全额票价损失。

第二，非退票期与中小型演出缺乏退出渠道。对于已超出退票窗口期的大型演出，以及约定不退不换的中小型演出，消费者因行程变动等正当理由无法观演时，既无法主张构成不可抗力，亦难以通过私下转让完成风险转移。

第三，正规退票渠道不畅催生灰色产业。由于消费者正规退票和转票路径受阻，普遍的止损需求催生了退票灰色产业，包括伪造诊断证明、亲属离世证明等材料要求平台退款，以及通过批量投诉等方式逼迫平台退票。此类行为不仅破坏了市场公平交易原则，也冲击了平台正常的运营规则与市场秩序。

2. 制度完善的建议。针对上述困境，在坚持演出票务特殊性的前提下，可以从前端纠错与中端流转两个维度完善制度，即通过退票冷静期和官方转售的规则体系，实现消费者权益保护与行业健康发展的平衡。

其一，建立购票冷静期制度。针对抢票场景下高频发生的即时性操作错误，设置订单生成后的短时法定“冷静期”。该制度定位是强实名制下的限时纠错机制，而非普遍的消费者后悔权。具体设计上，冷静期仅适用于官方票

务平台的原始购票订单，时长可参照民航铁路惯例，事由限定为误选场次城市、重复下单等即时性操作错误。冷静期制度以极低的制度成本填补了重大误解与梯度退票之间的规则空白，可从源头减少错购纠纷。

其二，探索闭环式官方转售机制。在强实名制框架下，由原始发售平台建立官方转售通道，可为退票期外的消费者提供止损渠道。该机制并非开放自由的二级票务市场，仅允许原始购票人发起转售，防范职业倒卖。在制度设计上，应要求转售价格不得高于原始票价，转售全程在平台内完成实名解绑与重新绑定，由平台重新生成票证，从而瓦解职业黄牛囤票倒卖的商业逻辑。官方转售机制既能够盘活闲置票务资源、减少座位空置，也能压缩灰色产业的生存空间，从而实现多方共赢。

总之，审理演出票务退票纠纷，应秉持尊重行业规律与平衡双方利益的司法理念，依法认定限制退票格式条款的效力，区分不同演出业态适用差异化审查标准。同时，有必要通过制度补位完善前端纠错与中端流转机制，从源头减少纠纷，推动演出市场规范健康发展，助力文化消费提质升级。

（作者系中国人民大学民商事法律科学研究中心副研究员、法学博士）



非必须招标类案中串通行为的审查认定



◇ 于书生 万海峰

招标投标活动中的串通投标行为，严重破坏公平竞争的市场秩序。根据招标投标法第五十三条的规定，投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的，中标无效。对于依法必须招标的项目，该规则的适用不存在争议。但随着2018年国家发展和改革委员会公布的《必须招标的工程项目规定》大幅缩减强制招标范围，实务中存在大量非必须招标项目自愿采用招标投标方式（以下简称自愿招标）进行采购的情形。

自愿招标之所以需要单独讨论，在于其与强制招标存在本质差异：自愿招标不涉及公共资金与公共利益，其权益侧重保护的是招标人自身的交易利益和内部管理秩序，而非社会公共利益和市场竞争秩序；相应地，行政监管的密度也应有所不同。在此前提下，自愿招标项目一旦出现串通行为，其法律适用需要更加精细的分析。现行法律法规、司法解释对自愿招标已有若干规范，司法实践中一般认为，自愿招标形成的中标合同同样具有约束力。但值得关注的是，相关类案审理中仍存在以下问题需要厘清，并统一裁判思路。

一、“招标投标”程序的审查认定

适用招标投标法串通投标规则的前提是，涉案项目确实采用了招标投标程序。认定某一采购程序是否构成法律意义上的招标投标，不应仅以采购文件的名称或当事人的主观认知为依据，而应审查该程序的内容是否符合招标投标的制度特征。当事人将采购文件命名为“招标文件”、将成交结果称为“中标”，均不能当然使该采购程序成为法律意义上的招标投标。

从招标投标法的制度设计中，可以提炼出招标投标的核心特征：第一，报价一次性——投标人不得在投标截止后修改报价；第二，程序的不可逆性与刚性——各环节按法定顺序依次推进，不得随意回溯；第三，评审的独立性——评标结果基于评标委员会的独立专业判断；第四，竞争的公平性与信息的对称性——所有投标人在同等条件下参与竞争。上述特征共同构成招标投标的制度内核，在自愿招标项目中应综合考察。

实务中常见的议标、多轮报价、竞争性谈判等商业采购方式，其核心在于采购方与供应商可进行多轮磋商，供应商可在每一轮中调整报价方案，采购方最终自主决定成交对象和价格。这种灵活性和协商性与招标投标的刚性和一次性形成鲜明对比。因此，若某一商业采购程序允许供应商多次修改报价、允许采购方向特定供应商基于市场比价过程而出示其他市场主体的报价信息，则由于不符合招标投标制度的核心特征和规范目的，不应认定为法律意义上的招标投标。

此外，对于自愿采取招标投标程序的项目，还应充分考量招标人真实、有效且一贯执行的采购制度。自愿招标并非法定义务，而是招标人基于内部管理和经营需要作出的自主选择。若该采购制度在程序设计上明显区别于招标投标的制度内核，且实际执行的流程与该制度保持一致，则不宜仅因采购文件中使用了“招标”“投标”等表述即认定其采用了招标投标程序。

二、串通投标的构成要件分析

招标投标法第三十二条第二款规定：“投标人不得与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。”该条款是规制招标人与投标人串通投标的核心规范。问题在于，“损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益”究竟是串通投标行为的构成要件，还是仅对立法目的的宣示性表述？笔者认为，“损害”是串通投标的构成要件。

从文义解释看，“不得……串通投标，损害……”的句式存在两种理解：既可以是行为构成要件的限定，也可以是立法目的的宣示性表述，仅凭文义解释无法做出取舍，需

结合其他解释方法综合判断。从体系解释看，招标投标法实施条例第三十九条至第四十一条列举的串通行为侧重于客观表现形式，并未解决完整的构成要件问题，招标投标法第三十二条第二款关于“损害”的表述恰恰填补了这一空白——仅有串通的客观行为尚不足以构成法律意义上的串通投标，还需该行为具有损害后果。从目的解释看，招标投标法第一条已规定立法目的，第三十二条第二款与之呼应，宜理解为对行为构成要件的限定而非重复宣示。

上述理解可从内部条文关系中得到进一步印证。招标投标法第五十条规定招标代理机构串通“损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益的”方予处罚；第五十三条虽未重复“损害”表述，但处罚力度远超第五十条。按照“举轻以明重”原则，处罚较轻者尚需损害要件，处罚较重者更不应脱离该约束。第五十三条省略“损害”也可被解读为立法者认为串通投标天然具有损害性。这一解读在强制招标语境下成立，因为强制招标天然涉及国家利益、公共利益，串通投标当然具有损害性；但在自愿招标语境下，由于不涉及国家利益、公共利益，“天然损害性”的前提不再成立，不能当然地将强制招标语境下的推定适用于自愿招标场景。招标投标法第三十二条第二款已对串通投标的损害要件作出一般性规定，第五十三条作为违反该条款的法律后果，应当与该条款结合适用。

此外，民法典第一百五十四条规定了“行为人与相对人恶意串通，损害他人合法权益的民事法律行为无效”，将“损害”明确为构成要件。招标投标法第五十三条“中标无效”在法律性质上系对招标投标这一民事法律行为效力的否定评价，其构成要件不应低于民法典确立的一般标准。特别法固然可以在一般法基础上增设更严格的标准或更具体的规则，但“具体化”与“突破构成要件”是性质不同的两件事。招标投标法第五十三条是在民法典第一百五十四条框架内增设“串通投标”这一具体行为类型，而非对构成要件框架的突破。

值得注意的是，在自愿招标语境下，“损害”要件指向特定主体的合法权益，应以该主体的主张为前提。自愿招标中的其他投标人系基于商业机会参与竞争，并不具有法定的竞争

期待权，在其未主张权利受损的情况下，不宜推定串通投标“天然”损害了其他投标人的合法权益。

三、“串通”的主体认定与法律后果

招标投标法实施条例第四十一条列举了六种招标人与投标人串通投标的情形，采用行为要件，即只要客观上存在列举的行为类型，即可认定串通投标。但招标人是法人，其行为必须通过自然人实施，这就产生了关键问题：工作人员的串通行为是否当然等同于招标人的行为？通常情况下，工作人员在职权范围内实施的行为当然归属于招标人，但有一种情况需要注意：招标人的工作人员明显超越职权、违背公司意志和制度、与投标人恶意勾结，且投标人明知该工作人员行为越权，这一场景的处置问题。对此，可从两个层面进行分析。

第一层面：越权行为效果不归属于招标人。根据民法典第一百七十条，执行法人工作任务的人员就其职权范围内的事项以法人名义实施的民事法律行为对法人发生法律效力；法人对职权范围的限制不得对抗善意相对人。从反面解释，对非善意相对人，法人可依职权限制进行对抗。越权串通行为——如泄露报价信息、收受贿赂、协助修改报价——明显超出正常招采制度的授权范围，不属于“职权范围内的事项”。参与串通的投标人向招标人经办人员进行贿、接受其泄露的保密信息，明知该经办人员行为越权，并非善意相对人。因此，招标人可依职权范围的限制对抗该非善意投标人，该越权行为的效果不归属于招标人。需要强调的是，上述结论仅针对参与串通的非善意投标人。对于行政主管机关的监管和处罚，招标人的组织管理责任亦不因员工越权而免除。

第二层面：串通投标人不得主张恶意串通行为的无效。从民法典的体系安排看，第一百五十三条（违背公序良俗）保护不特定多数人利益和社会公共秩序，属于绝对无效；第一百五十四条（恶意串通）保护除国家利益、集体利益以外的特定第三人的合法权益，宜解释为相对无效——只有故意受损的特定第三人可以主张无效，实施恶意串通行为的当事人不得主张无效，否则有违“任何人不因不法行为获利”的基本法理。这一

解释也符合鼓励交易的民法精神——不轻易否定合同效力。串通投标人作为恶意行为的实施者，不得据此主张免除合同义务或获取不当利益。退一步而言，即使将民法典第一百五十四条理解为绝对无效，串通投标人作为恶意方，在合同无效后的利益调整中亦不应获得有利地位。

判断招标人是否善意，核心要件包括：招标人未从串通行为中获益、串通行为系员工违背公司意志所为。辅助因素包括：发现串通后主动报案或采取否定性措施、存在相关招采管理制度等。在此基础上，善意招标人有权依据民法典第一百六十四条第二款向恶意串通的员工与投标人主张连带赔偿责任，损失范围包括可证明的价差损失、工程质量瑕疵修复费用等实际损失；在损失难以精确举证时，可参照行贿金额等推定价差损失——行贿人愿意支付的代价，系其预期通过串通行为获取的不当利益的一部分，在经济实质上对应的就是招标人因未获得真实竞争而丧失的更优交易条件。

此外，如果招标人员工的越权行为不归属于招标人，那么投标人工作人员的行贿行为是否同样不归属于投标人？对此，应当适用与招标人员工相同的分析框架进行审查。但由于行贿行为的违法利益——中标——直接归属于投标人，且行贿通常是为了实现投标人的商业目的，在通常情况下应推定为投标人行为；投标人主张该行为系工作人员个人行为、不应归属于自身的，应当承担举证责任。

值得一提的是，在此类案件中，刑事判决认定单位犯罪的，表明法人层面存在串通行为，民事审判没有空间再否认串通关系，应直接适用招标投标法第五十三条认定中标无效。刑事判决认定个人犯罪的，刑事上的个人犯罪认定并不直接解决民事上经办人员行为是否归属于法人的问题——刑事和民事的归属标准不同——民事仍需独立审查。而且，事实查明部分与判决主文不同，若刑事判决仅在事实查明部分描述串通行为但未定罪，则该描述不具有预决效力，民事审判更应独立审查经办人员行为是否可归属于招标人。

（作者单位：上海市第一中级人民法院；江苏省常州市中级人民法院）