

## 藝文表演的主辦單位臨時更換表演者，消費者可以退票嗎？票券遺失的話還能入場嗎？

文：王綱（認證法律人） · 消費·借還錢·契約 · 2023-08-24

### 案例

A與B相約參與一場知名的售票電音派對，想不到就在活動前一日，主辦單位竟然宣布將臨時更換多位演出的DJ，並宣稱購票時的注意事項中就有載明主辦單位保有更換演出人員的權利，也有公告在活動官網，既然大家買票時都勾選同意，所以不開放退票<sup>[1]</sup>。A因為期待已久的DJ被換掉，氣得不想去，B則是覺得沒關係，決定自己去。但屋漏偏逢連夜雨，B當日到了活動現場才發現把印有自己姓名的票券搞丟了，雖然B當場拿出購票證明以及身分證件，還是被主辦單位拒絕入場。請問，主辦單位以上作法合法嗎？

### 註腳

[1] 案例來源，可參考中央社（2022），《[S2O潑水音樂祭藝人異動惹議 高市消保官介入瞭解](#)》。

### 本文

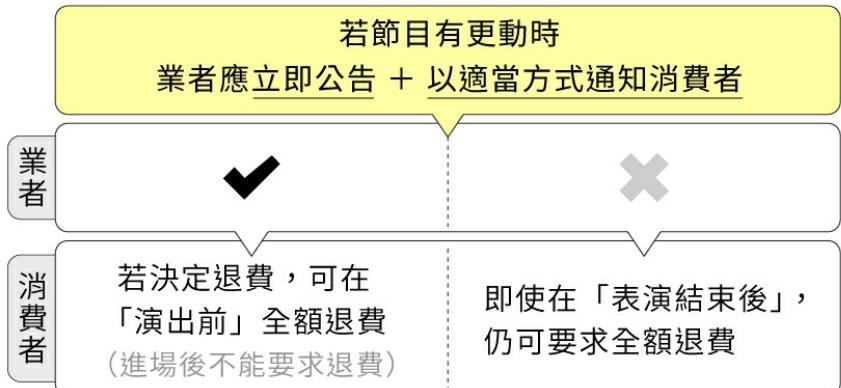
## 關於「現場演出、公開售票」的藝文票券常見問題

(不含電影票)

業者與消費者的契約須符合「藝文票券應記載事項」消費者保護法 § 17

- 法律規定不得記載，業者仍記載 ► 抵觸規定的部分無效
- 法律規定應記載，業者卻未記載 ► 未記載的部分仍構成契約內容

### 1 業者應確保節目內容、主要表演者與宣傳相符



藝文票券應記載事項 § 3 III、IV

### 2 即使票券遺失或毀損，符合下列條件仍可進場



藝文票券應記載事項 § 7 II

※ 藝文票券應記載事項：藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項

法律百科  
Legispedia

圖1 關於「現場演出、公開售票」的藝文票券常見問題

資料來源：王綱 / 繪圖：Yen

### 一、藝文表演票券定型化契約要符合「應記載及不得記載事項」規定（見圖1）

針對現場演出且對外公開售票的音樂、戲劇、舞蹈或其他形式的藝文表演活動，例如演唱會、音樂劇等（不含電影票）<sup>[1]</sup>，目前中央主管機關文化部訂有「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」，並由行政院核定後公告，因此相關活動的票券定型化契約，就必須符合應記載及不得記載事項的規定。

如果業者訂定的定型化契約條款抵觸應記載及不得記載事項時，抵觸的部分無效；如果沒有將「應記載事項」

的內容記載到定型化契約中，該事項仍會構成契約內容<sup>[2]</sup>。

## 二、主要表演人員或節目內容有變動時，消費者可要求全額退費

而藝文表演票券定型化契約的應記載及不得記載事項規定，業者必須要確保藝文表演的內容與宣傳相符，當主要表演人員或節目內容發生變動時，必須立即以適當方式通知消費者並公告，而接獲通知的消費者則可在「演出前」要求全額退費<sup>[3]</sup>。此時，消費者應注意在接獲通知後，就要決定是否同意業者變更的表演人員或節目內容，並相應地選擇退票或繼續進場看表演，不能一方面進場看表演，另一方面又在表演結束後，再來主張要全額退費。

不過，如果業者沒有依規定公告或通知消費者表演人員或節目內容有變動時，因為消費者可能到現場才發現這類情形，所以即便是在「表演結束後」，消費者仍然可以主張全額退費<sup>[4]</sup>。

總之，業者不能以票券契約或活動注意事項中有記載「主辦單位保留更換演出人員權利」等文字為理由，就拒絕退費。

## 三、消費者遺失票券還能入場嗎？

而消費者不慎毀損或遺失票券，想要向主辦單位尋求補救方案，也是藝文表演活動常發生的狀況。為了避免業者不分情節，一概以消費者未提出票券為由拒絕消費者入場，進而導致不合理的結果，應記載及不得記載事項規定在以下情形，遺失票券的消費者仍可入場，如果業者的規定有所牴觸時，也是無效的。

(一) 遺失記名式票券：消費者持有身分證明及票券購買證明。

(二) 遺失劃位式無記名票券：消費者持有票券購買證明，而且沒有其他票券持有人入場<sup>[5]</sup>。

## 四、案例分析

本案例中，電音派對屬於現場演出且對外公開售票的藝文表演活動，必須遵守藝文表演票券定型化契約的應記載及不得記載事項。主辦單位在活動前才臨時宣布要更換多位演出DJ，屬於變動主要演出人員的情形，依照應記載及不得記載事項第3點規定，不進場參與派對的消費者A可以在演出前要求全額退費，主辦單位就算有載明「保留更換演出人員的權利」，也不能拒絕消費者退費。

另外，此時B如果進場看了表演就不能說要退票，但B遺失記名式票券後還能不能進場呢？依照應記載及不得記載事項第7點規定，B只要能提出當初的購票證明還有身分證明，主辦單位就不能拒絕B入場，所以主辦單位這部分的作法也是違法的。

**[1] 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項**前言：「本事項所稱藝文表演票券，指針對現場演出之音樂、戲劇、舞蹈或其他形式之藝文表演活動所公開販售並向消費者收取對價之無記名式（或記名式）證券。但電影片票券或其他目的事業主管機關另有規定者，不在此限。」

**[2] 消費者保護法第17條：**「

I 中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

II 前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

一、契約之重要權利義務事項。

二、違反契約之法律效果。

三、預付型交易之履約擔保。

四、契約之解除權、終止權及其法律效果。

五、其他與契約履行有關之事項。

III 第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。

二、限制或免除企業經營者之義務或責任。

三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。

四、其他對消費者顯失公平事項。

IV 違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

V 中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

VI 企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」

**[3] 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項**，應記載事項第3點第3項：「企業經營者依前項規定通知並公告者，消費者得於演出前要求全額退費。」

**[4] 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項**，應記載事項第3點第4項：「未依前項規定通知或公告者，於表演結束後，消費者仍得要求全額退費。」

**[5] 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項**，應記載事項第7點：「

I 企業經營者應提供消費者票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並詳加說明。

II 就下列票券，企業經營者不得拒絕消費者入場：

一、記名式票券：持有身分證明及票券購買證明者。

二、劃位式無記名票券：持有票券購買證明且無其他票券持有人入場者。」

標籤

► 藝文表演，退票，消費者保護法，定型化契約，應記載及不得記載事項