

長青園地

日期：107年12月13日
編製：家部綜合

消費者保護教育宣導篇

網購演唱會二手門票，應先確認座位、門票售價、服務費用及退票等資訊

發布日期：107/11/14 來源：消費者保護處

106年10月因網購演唱會二手門票引發之消費爭議，經行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)多次邀集相關業者協商，改善網站文字與圖示，並明確揭露網站內容。惟今(107)年年終將至，大型演唱會紛紛推出預售門票之活動，行政院消保處蒐集相關資料，發現自今年10月1日至11月12日止仍有285件爭議案，包括Viagogo A.G.(下稱Viagogo) 274件、Ticketbis S.L.(下稱Stubhub) 8件，及權可易資訊股份有限公司(下稱GO票亮) 3件(附表)。申訴之主要態樣，分別為門票售價與服務費用過高，以及不能退票等消費爭議。

為防範演唱門票消費之爭議，文化部於今年5月16日發布「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」以維護消費者在官網購票之權益。倘消費者無法在官網購得門票，行政院消保處再次提醒消費者，網購演唱會二手門票，應注意下列事項：

一、確認進入之網站是否為演唱會官方網站，並注意二手票售價與官網原價之差額(非官網之售價由賣家自行定價，售價與官網面值不同)。

二、網購二手門票，除售價之外，尚需負擔平台高額之服務費用(Viagogo之預訂費約售價之25%-30%，Stubhub之處理費約為15%，GO票亮只收取售價)

三、勿因業者限「分」完成，或因頁面顯示排隊人數及所剩門票有限，而在壓力下倉促刷卡付費。

四、注意網站是否同意買家在一定期限內無條件退票，並掌握退票期限。

五、約定由平台交付門票較有保障，若約定由賣家自行交付，可能發生未交付門票或門票無效之爭議。若未依約交付有效門票，買家因此衍生之損失，例如交通費用或取消旅館之違約金，可向平台網站業者主張權益。

最後行政院消保處再提醒消費者，網購演唱會門票如有消費爭議，可撥打 1950 消費者服務專線向各地方政府消費者服務中心諮詢，或至行政院消費者保護會網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，以保障自身權益。

本資料摘錄自「行政院全球資訊網 > 資訊與服務 > 消費者保護」