

## 消費者保護相關案例Q&A-藝文展覽、藝文表演類

### 【藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項】

#### (一)活動資訊及內容

項目	案例	說明
一	何謂「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」所稱藝文展覽票券。	「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」所稱藝文展覽票券，指針對藝文物品及其他藝文創作展覽所公開販售並向消費者收取對價之記名式（或無記名式）證券。但其他目的事業主管機關另有規定者，不在此限。
二	主辦單位應載明哪些重要資訊？	為使消費者知悉其所訂定契約之對象，企業經營者應載明自身相關資訊，包括企業名稱、負責人、聯絡方式（含電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線）及營業所所在地地址等資訊，俾使消費者瞭解。 企業經營者負有說明票券銷售資訊之義務，包括票價、展覽時間、展覽地點、展覽名稱、銷售方式、預售期間、優惠方案及其他應告知消費者之事項，提供消費者充分與正確之資訊，以維護交易之公平
三	主辦單位於藝文展覽活動宣傳頁面載明「主辦單位得隨時調整展覽內容」、「本廣告內容僅供參考」等訊息，是否合於規定。	依據「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」，不得記載以下事項： 一、單方契約變更之禁止 不得記載企業經營者得單方變更契約內容。 二、終止契約及賠償責任免除 不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。

		<p>不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。</p> <p>三、消費者之契約解除或終止權 不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。</p> <p>四、故意及重大過失責任免除 不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。</p> <p>五、履行輔助人責任免除 不得記載企業經營者得預先免除對履行輔助人所負責任。</p> <p>六、廣告責任 不得記載企業經營者之廣告不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。</p> <p>企業經營者違反上述定型化契約應記載事項及不得記載事項規定，依消費者保護法第 17 條第二項規定，該項定型化契約條款無效。</p>
四	<p>藝文展覽原訂展出A藝術家作品，卻臨時改為B藝術家作品，且主辦單位並未事先公告說明，是否合於規定。</p>	<p>企業經營者應確保合於宣稱內容之展出。</p> <p>企業經營者之廣告就展覽內容所為之說明或保證，消費者得據此而為主張。藝文展覽之主要內容，於展出首日前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知消費者並以明顯方式公告之。企業經營者並應說明變動主要內容之理由。企業經營者依前項規定通知並公告者，消費者得於入場前要求全額退費。未依前項規定通知或公告者，於觀覽結束後，消費者仍得要求全額退費。</p> <p>申請退票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。</p>

(二) 退、換票機制

項目	案例	說明
一	藝文展覽票券之退票期限為何。	<p>依據「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」，消費者於藝文展覽結束前，得向企業經營者申請退票。</p> <p>消費者申請退票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。但申請退票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。</p> <p>企業經營者違反定型化契約應記載事項及不得記載事項規定，依消費者保護法第17條第二項規定，該項定型化契約條款無效。</p>
二	藝文展覽票券之退票手續費上限為何。	<p>依據「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」，消費者於藝文展覽結束前，得向企業經營者申請退票。</p> <p>消費者申請退票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。但申請退票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。</p> <p>企業經營者違反定型化契約應記載事項及不得記載事項規定，依消費者保護法第17條第二項規定，該項定型化契約條款無效。</p>
三	主辦單位臨時宣布取消展覽。	<p>企業經營者應確保合於宣稱內容之展出。</p> <p>企業經營者之廣告就展覽內容所為之說明或保證，消費者得據此而為主張。</p> <p>藝文展覽之主要內容，於展出首日前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知消費者並以明顯方式公告之。企業經營者並應說明變動主要內容之理由。</p>

		企業經營者依前項規定通知並公告者，消費者得於入場前要求全額退費。未依前項規定通知或公告者，於觀覽結束後，消費者仍得要求全額退費。 申請退票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。
--	--	---

### (三) 票券毀損、滅失及遺失之入場機制

項目	案例	說明
一	藝文展覽票券是否有票券毀損、滅失及遺失之入場機制？	無。藝文展覽於展覽期間皆可持票入場觀賞，與藝文表演單一場次之性質不同，故「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」無明定票券毀損、滅失及遺失時之入場機制。

### (四) 入場規範

項目	案例	說明
一	主辦單位針對藝文展覽規範：觀眾請勿飲食、抽菸，寵物禁止進入等，是否合於規定。	企業經營者得於維護藝文展覽品質及觀賞者權益之必要範圍內，訂立入場規範並於明顯處（售票處、入場處或網站）公告之。
二	藝文展覽場地容留人數為300人，主辦單位卻開放400人進場，是否合於規定。	為維護觀覽品質，並確保公共安全，明定企業經營者於各場次之進場人數不得超過該場所之容留人數管制總量，俾能確保消費者觀賞權益，並兼顧公共安全。

(五) 消費爭議處理

項目	案例	說明
一	藝文展覽票券之消費爭議 申訴管道為何。	企業經營者應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。 當發生消費爭議時，消費者可循以下方式辦理： 一、申訴：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或消費者保護官申訴。 二、調解：前項申訴未能獲得妥適處理時，消費者可向直轄市或縣（市）政府消費爭議調解委員會申請調解。 三、訴訟：消費爭議發生後，可直接向管轄法院提起消費訴訟。

【藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項】

(一)活動資訊及內容

項目	案例	說明
一	何謂「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」所稱藝文表演票券。	「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」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。
二	主辦單位應載明哪些重要資訊？	為使消費者知悉其所訂定契約之對象，企業經營者應載明自身相關資訊，包括企業名稱、負責人、聯絡方式（含電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線）及營業所所在地地址等資訊，俾使消費者瞭解。 企業經營者負有說明票券銷售資訊之義務，包括票價、演出時間、演出地點、座次、節目名稱、銷售方式、預售期間、優惠方案及其他應告知消費者之事項，提供消費者充分與正確之資訊，以維護交易之公平
三	主辦單位於藝文表演活動宣傳頁面載明「主辦單位得隨時調整演出內容」、「本廣告內容僅供參考」等訊息，是否合於規定。	依據「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」，不得記載以下事項： 一、單方契約變更之禁止 不得記載企業經營者得單方變更契約內容。 二、終止契約及賠償責任免除 不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。

		<p>不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。</p> <p>三、消費者之契約解除或終止權 不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。</p> <p>四、故意及重大過失責任免除 不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。</p> <p>五、履行輔助人責任免除 不得記載企業經營者得預先免除對履行輔助人所負責任。</p> <p>六、廣告責任 不得記載企業經營者之廣告不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。</p> <p>企業經營者違反上述定型化契約應記載事項及不得記載事項規定，依消費者保護法第 17 條第二項規定，該項定型化契約條款無效。</p>
四	<p>音樂會原訂由A樂團演出，音樂會當天卻改由B樂團演出，且主辦單位並未事先公告說明。</p>	<p>企業經營者應確保合於宣稱內容之演出。</p> <p>企業經營者之廣告就表演內容所為之說明或保證，消費者得據此而為主張。藝文表演主要表演人員或主要節目內容，於預定表演前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知消費者並以明顯方式公告之。企業經營者並應說明變動主要表演人員或主要節目內容之理由。</p> <p>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。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。</p> <p>退、換票之事由不可歸責於消費者時，企業經營者不得收取退票手續費。</p>

(二) 退、換票機制

項目	案例	說明
一	主辦單位規定藝文表演票券之退、換票期限為該票券所載演出時間前15日，是否合於規定。	依據「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」，消費者之退、換票時限為該票券所載演出時間前____日（不得多於10日）。故該主辦單位所載退、換票期限為該票券所載演出時間前15日，未符規定。 企業經營者違反定型化契約應記載事項及不得記載事項規定，依消費者保護法第17條第二項規定，該項定型化契約條款無效。
二	藝文表演活動頁面載明「退、換票時限為該票券所載演出時間前10日」，消費者於演出時間前5日購買票券，能否辦理退、換票。	依據「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」，消費者之退、換票時限為該票券所載演出時間前____日（不得多於10日）。該藝文表演活動之退、換票時限為該票券所載演出時間前10日，符合規定。 至消費者於演出時間前5日方才購買票券，已逾退、換票時限，企業經營者有權拒絕辦理退、換票。 惟倘退、換票之事由不可歸責於消費者時（如因天災、事變或表演團體或表演者個人事由，導致表演取消或延後），企業經營者仍應受理退、換票。
三	消費者於演出時間前10日前購買票券，迄於演出前5日才收到票券，能否辦理退票。	消費者於退、換票時限屆至前購買，迄於時限屆至後始收受票券或於開演前仍未收受票券者，亦得退票。
四	消費者申請退、換票，企業經營者收取之手續費是否有上限規定。	消費者申請退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。但申請退、換票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。

五	主辦單位臨時宣布藝文表演活動取消演出，消費者能否辦理退、換票。	<p>藝文表演主要表演人員或主要節目內容，於預定表演前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知消費者並以明顯方式公告之。企業經營者並應說明變動主要表演人員或主要節目內容之理由。</p> <p>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。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。</p> <p>退、換票之事由不可歸責於消費者時（如因天災、事變或表演團體或表演者個人事由，導致表演取消或延後），企業經營者不得收取退票手續費。</p>
---	---------------------------------	--

### (三) 票券毀損、滅失及遺失之入場機制

項目	案例	說明
一	消費者所購買之「記名式票券」因故遺失，是否有補救的入場機制？	<p>有。依據「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」，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。</p> <p>就下列票券，企業經營者不得拒絕消費者入場：</p> <p>一、記名式票券：持有身分證明及票券購買證明者。</p> <p>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。</p>
二	消費者所購買之「劃位式無記名票券」因故遺失，是否有補救的入場機制？	<p>有。依據「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」，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。</p> <p>就下列票券，企業經營者不得拒絕消費者入場：</p> <p>一、記名式票券：持有身分證明及票券購買證明者。</p> <p>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。</p>

三	消費者所購買之「非劃位式且無記名票券(例如演唱會搖滾區)」因故遺失，是否有補救的入場機制？	無。因「非劃位式且無記名票券」即使持有票券購買證明，仍無法證明無其他票券持有人入場，於實務上有執行困難，爰「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」無明定「非劃位式且無記名票券」毀損、滅失及遺失時之入場機制，以資衡平企業經營者與消費者權益。
---	---	--

#### (四) 入場規範

項目	案例	說明
一	主辦單位針對藝文表演規範：觀眾請勿飲食、抽菸，寵物禁止進入等，是否合於規定。	企業經營者得於維護藝文表演品質、表演人及其他觀賞者權益之必要範圍內，訂立入場規範並於明顯處（售票處、入場處或網站）公告之。
二	藝文表演場地容留人數為300人，主辦單位卻開放400人進場，是否合於規定。	為維護觀賞品質，並確保公共安全，明定企業經營者於各售票場次之票券數量不得超過該場所之容留人數管制總量，俾能確保消費者觀賞權益，並兼顧公共安全。

(五) 消費爭議處理

項目	案例	說明
一	藝文表演票券之消費爭議 申訴管道為何。	企業經營者應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。 當發生消費爭議時，消費者可循以下方式辦理： 一、申訴：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或消費者保護官申訴。 二、調解：前項申訴未能獲得妥適處理時，消費者可向直轄市或縣（市）政府消費爭議調解委員會申請調解。 三、訴訟：消費爭議發生後，可直接向管轄法院提起消費訴訟。