

行政院文化建設委員會公告

中華民國 101 年 5 月 14 日

文參字第 10120085701 號

主 旨：預告訂定「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」。

依 據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

- 一、訂定機關：行政院文化建設委員會。
- 二、訂定依據：消費者保護法第十七條第一項。
- 三、「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」草案如附件。本案另載於本會資訊網（網址：<http://www.cca.gov.tw>），「文化法規」網頁。
- 四、對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報隔日起 7 日內陳述意見或洽詢：
 - (一) 承辦單位：行政院文化建設委員會第三處
 - (二) 地址：臺北市中正區北平東路 30-1 號
 - (三) 電話：02-3343-1959
 - (四) 傳真：02-2321-8771
 - (五) 電子郵件：cca0609@cca.gov.tw

主任委員 龍應台

藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

觀賞藝文表演活動為國人休閒娛樂活動重心之一，然因藝文表演票券之消費糾紛有日益增多之勢，為健全藝文表演產業發展，並合理保障消費者權益，爰依據消費者保護法第十七條：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」，訂定「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」（草案），作為企業經營者與消費者雙方訂立契約之依據。

定型化契約應記載及不得記載事項（草案）研訂之主要目的，在維護企業經營者與消費者定型化契約之平等互惠，針對現今藝文表演票券之主要消費問題預先進行重點規制，以提升消費者對於整體藝文環境之信賴，藉以促進我國藝文表演產業之健全發展。本草案共計十五點，其中應記載事項共九點，不得記載事項共六點，其重點如次：

應記載事項：

- 一、契約審閱權。（前言）
- 二、藝文表演票券之定義。（前言）
- 三、企業經營者資訊。（第一點）
- 四、銷售資訊（第二點）
- 五、表演內容。（第三點）

- 六、付款方式。(第四點)
- 七、票券交付。(第五點)
- 八、退、換票機制。(第六點)
- 九、票券毀損、滅失及遺失之進場機制。(第七點)
- 十、入場規範。(第八點)
- 十一、消費爭議處理。(第九點)

不得記載事項：

- 一、單方契約變更之禁止。(第一點)
- 二、終止契約及賠償責任免除。(第二點)
- 三、消費者之契約解除或終止權。(第三點)
- 四、故意及過失責任免除。(第四點)
- 五、履行輔助人責任免除。(第五點)
- 六、廣告責任。(第六點)

藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項草案

壹、應記載事項

前 言	說 明
本契約於中華民國____年____月____日經消費者審閱____日（不得少於三日）。	為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分瞭解定型化契約條款之機會，消費者保護法第十一條明定企業經營者應有合理期間，供消費者審閱全部條款內容。
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。	明定藝文表演票券之定義，以確認本契約得適用之範圍。
規 定	說 明
一、企業經營者資訊 企業經營者應載明名稱、負責人、聯絡方式（電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線）及營業所所在地地址。	一、為使消費者知悉其所訂定契約之對象，爰明定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。 二、本應記載事項所稱之企業經營者，係指藝文表演之主辦單位、團體等為主。

<p>二、銷售資訊</p> <p>企業經營者應載明藝文表演票券之票價、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。</p>	<p>明定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、預售期間及有無提供優惠方式等，提供消費者充分與正確之資訊，以維護交易之公平。</p>
<p>三、表演內容</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。</p> <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>一、明定企業經營者負有確保合於宣稱內容演出之義務。所謂合於宣稱內容者，包括演出腳本、節目表、主要演員等。</p> <p>二、依消費者保護法第二十二條規定，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。本應記載事項爰依上開規定明定企業經營者應使其所提供之演出內容與廣告相符。</p> <p>三、明定節目發生變動時，企業經營者負有向消費者以適當方式通知之義務，並公告周知，俾使消費者知悉，以杜紛爭。</p> <p>四、明定因可歸責於企業經營者，致節目內容發生變動時，消費者得依其意願選擇不觀賞之權利，並得請求退費。另規定企業經營者違反前項通知義務之效果。</p>
<p>四、付款方式</p> <p>本藝文表演票券之費用共計新臺幣（以下同）____元。除本契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。</p> <p>甲方得依下列方式之一繳付費用：</p> <p><input type="checkbox"/>現金。</p> <p><input type="checkbox"/>信用卡。</p> <p><input type="checkbox"/>支票。</p> <p><input type="checkbox"/>其他：</p>	<p>為提供消費者充分與正確之資訊，以維護交易之公平，明定企業經營者負有提供付款方式說明之義務。另所列票券費用，依法應已含稅。</p>

<p>五、票券交付</p> <p>票券交付方式如下：</p> <p><input type="checkbox"/>購票處</p> <p><input type="checkbox"/>郵寄。</p> <p><input type="checkbox"/>現場取票。</p> <p><input type="checkbox"/>超商取票。</p> <p><input type="checkbox"/>其他：</p>	<p>爲使消費者對於票券交付方式有充分之瞭解，以防杜爭議，爰明定企業經營者負有提供票券交付方式之說明義務。</p>
<p>六、退、換票機制</p> <p>企業經營者應提供藝文表演票券退、換票機制並詳加說明。</p> <p>甲方之退、換票時限爲該票券所載演出時間前____日（不得多於十日）。但甲方於退、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。</p> <p>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，以百分之十爲限）。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。</p>	<p>一、明定企業經營者負有提供票券退、換票機制之義務。</p> <p>二、參酌國際實務，多數國家藝文表演團體並未提供票券退、換機制。但考量國內多數藝文表演團體歷來均提供相關票券退、換機制，爰明定企業經營者應提供藝文表演票券退、換票機制並詳加說明。惟爲避免消費者遲至開演前始主張退、換票，致生延滯票券再出售之虞；或有退、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，致無法申請退、換票之情形，爰亦規定消費者申請退、換票之一定條件，以資衡平。</p> <p>三、另考量企業經營者處理消費者退、換票申請可能產生之成本，國外實務上提供退、換票機制者亦得允許收取必要手續費用。爰明定消費者申請退、換票者，企業經營者得收取一定金額之手續費，但以票面金額百分之十爲上限。另退、換票之事由，如不可歸責於甲方（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，或有第九條但書消費者於開演前仍未收受票券等情形）時，乙方不得收取手續費，始符公平。</p> <p>四、期日及期間之計算適用民法規定。</p>
<p>七、票券毀損、滅失及遺失之入場機制</p> <p>乙方應提供甲方票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並詳加說明。</p>	<p>一、明定票券毀損、滅失及遺失時，企業經營者負有提供進場機制之義務。</p> <p>二、明定消費者得申請補發者，限於記名式藝</p>

<p>就下列票券，乙方不得拒絕甲方入場：</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>	<p>文表演票券或消費者針對「劃位」性質售出之無記名式藝文表演票券提出票券購買證明且該座位無其他票券持有人入場者，資為衡平。</p>
<p>八、入場規範</p> <p>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。</p> <p>企業經營者各場次之票券數量不得超出該演出場所之容留人數管制總量。</p>	<p>一、明定企業經營者得訂立入場規範，以維護表演品質、表演人及其他觀賞者之權益。又為使前往觀賞之消費者得以知悉相關規範，明定企業經營者應以適當方式公告之，俾利消費者知悉並遵守。</p> <p>二、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。</p>
<p>九、消費爭議處理</p> <p>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。</p>	<p>消費者保護法第五條規定，政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。本應記載事項爰依上開規定，明定企業經營者負有提供消費爭議處理機制相關資訊之義務。</p>

貳、不得記載事項

規 定	說 明
<p>一、單方契約變更之禁止</p> <p>不得記載企業經營者得單方變更契約內容。</p>	<p>按定型化契約之訂立，應秉平等互惠及誠信原則，爰為保障消費者之權益，明定企業經營者不得記載其得單方變更契約內容。</p>
<p>二、終止契約及賠償責任免除</p> <p>不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。</p> <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>一、按消費者保護法第十二條規定，定型化契約條款違反平等互惠原則，推定其顯失公平，契約無效。次按消費者保護法施行細則第十四條規定，當事人間之給付與對待給付顯不相當者、消費者應負擔非其所能控制之危險者、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者及其他顯有不利於消費者之情形者，皆係違反平等互惠原則。</p>

	<p>本不得記載事項，爰依上開規定，明定企業經營者不得任意終止或解除契約，俾資保障消費者權益並符合消費者保護法規定之意旨。</p> <p>二、次按預先免除契約終止或解除時所應負之賠償責任，亦屬上開規定所稱顯失公平之情事，爰本不得記載事項進一步明定企業經營者不得預先免除其賠償責任。</p>
<p>三、消費者之契約解除或終止權</p> <p>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>按消費者保護法第十二條規定，定型化契約條款違反平等互惠原則，推定其顯失公平，契約無效。本不得記載事項爰依該條規定，明定企業經營者不得使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、故意及過失責任免除</p> <p>不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。</p>	<p>明定企業經營者不得預先免除故意及過失責任，以符合民法規定，並保障消費者權益。</p>
<p>五、履行輔助人責任免除</p> <p>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>明定企業經營者不得預先免除其對履行輔助人所生責任。本不得記載事項所稱之履行輔助人，包括表演場地提供者、代為售票之售票中心或售票單位等皆屬之。</p>
<p>六、廣告責任</p> <p>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>消費者保護法第二十二條規定，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。本不得記載事項爰依上開規定，明定企業經營者不得記載廣告不構成契約之內容或僅供參考，以維護交易公平，並保障消費者權益。</p>