

看演唱会却遭柱子遮挡视线

观众要求“退一赔三”未获法院支持

不满调解方案起诉至法院

2023年4月，原告倪某等9人通过第三方销售平台购买了梁静茹上海演唱会的门票，票价分别为699元、999元、1299元等，主办方为被告上海某演艺公司。2023年5月20日、5月21日演唱会开场，原告等人入场后，发现其门票位置的视线受舞台承重柱不同程度遮挡，严重影响观看体验。倪某等人不满演艺公司的调解方案，于是起诉到闵行区人民法院。

原告认为被告未提前告知其售卖的座位存在视线被遮挡的严重瑕疵，对消费者存在欺诈行为，侵犯了消费者的选择权和知情权，不仅应向原告退还票款，还应进行惩罚性赔偿，承担“退一赔三”的责任。

被告辩称，不同意原告的全部诉讼请求。首先，原先的舞台设计并无承重柱，演出前制作方为了提升演出效果，增加了影音设备，导致承重超出场馆吊顶安全标准，为安全考虑，临时增加了舞台角柱作为承重，属于常规舞台设计。其次，原告证据不能证明其视线被遮挡，即使被遮挡，也尚未达到导致合同目的不能实现的程度。现场演出是声、光、色、舞台、表演、现场氛围等相结合的整体，其中现场氛围感尤为重要。被告从未在任何宣传资料中明确过舞台没有柱子或者无任何视角遮挡，演出现场的设施设备不可避免会对某些位置的观众视野造成不同程度的遮挡。

去年梁静茹上海演唱会，“粉丝”买到了“柱子票”，观看演出时只闻偶像声不见偶像人。因不满演艺公司的调解方案，“粉丝”起诉至闵行区人民法院。该案近日一审宣判：法院判令被告以阶梯式退票比例按单张票价420元、650元、910元的标准退还原告票款。

再次，本案原告既未现场提出异议，也未中途退场，案涉合同已经履行完毕，原告再要求退款没有合同基础和法律依据，也不符合公平及诚信原则。综上，被告不存在欺诈的故意和欺诈行为，如果一定要说被告有责任，最多也是过失。

演艺公司是否构成欺诈

闵行区人民法院结合双方当事人的诉辩意见及在案证据，经审理认为：

● **被告卖“柱子票”的行为尚未构成欺诈**
欺诈是指故意告知虚假情况或者负有告知义务的一方故意隐瞒真实情况，致使当事人基于错误认识作出错误意思表示。本案中，从客观情况看，被告并未在任何宣传资料中作出观看无遮挡的承诺，没有故意告知虚假情况；原告购票时，座位尚未排定，现场舞台也未搭建完成，被告无法在当时就知晓原

告的座位被遮挡，原告也不可能因受被告误导而购票。舞台搭建完成后，被告确实已经可以预见到有部分观众会受到承重柱的遮挡，但上海站为巡演的第一站，被告显然对受遮挡的程度以及观众可能的反应严重估计不足，现场虽有调换座位的预案，但安排的工作人员严重不足，无法满足实际需求，被告存在疏忽大意的过失更符合客观实际。因此，现有证据不足以达到排除合理怀疑的证明标准，难以认定被告构成欺诈。

● **被告的行为属于瑕疵履行，构成违约**
原告购买了由被告举办的梁静茹演唱会的门票，双方建立服务合同关系，被告应全面履行义务。原告的观看视线受到承重柱的明显遮挡，已经超出一般心理预期。被告虽称原告可以通过大屏幕观看歌手表演，但大屏幕设置在舞台正面，而原告的座位在舞台对角线上，观看效果也欠佳。被告既没

有提前主动告知原告其座位视线被遮挡，给予原告充分的知情权和选择权；也没能制定充分的预案，在现场主动为原告调换座位，消除不利影响。综上，被告在合同履行过程中提供的服务存在明显瑕疵，构成违约，应承担违约责任。

被告应承担减价退赔的违约责任

由于观众对于演唱会的体验是多方面的，不仅仅在于看，还在于听，在于感受，在于互动等。因此，虽然原告等人在全程观看演唱会的体验感上不尽如人意，但不足以认定被告构成根本违约，加之原告并未提前退场，故原告要求被告全额退款的请求，法院难以支持。鉴于演唱会已经结束，被告无法继续履行或者采取补救措施，故原告有权要求减少价款，被告应当退还部分票款。

关于退款比例，法院认为，应当根据被告的瑕疵履行对观众造成的影响大小确定。具体可以结合不同票价所承载的消费者对于演唱会的期待值大小、承重柱对具体观众的遮挡程度等因素综合判定。根据一般消费者的心理，购买内场票的观众对于演唱会中近距离接触并与偶像互动等的期待值相对更高，因而对履行瑕疵的容忍义务也就更低。因此，在退款比例上，也应结合票价，采用阶梯式的退票比例。故法院根据本案原告的实际状况，判令被告按单张票价420元、650元、910元的标准退还原告。

通讯员 陈淋清 本报记者 鲁哲

他为工作室取名“一米”

社区民警晏前发当好“心理咨询师”

第一次遇见发哥时，他正在“一米”工作室和一个老头兴奋地聊着。老头好似被发哥的热情感染到了，举着拐杖手舞足蹈地发表着看法，还主动要求成为发哥志愿者队伍中的一员。从“治理对象”到“治理力量”的转变，发哥只是淡淡地说道：“应用心理学罢了。”

发哥名叫晏前发，今年四十多岁，从部队转业后就一直是这一带的社区民警。“明明说的道理都对，可居民就是不听我的，”发哥说自己十年前刚做警察那会儿，下社区就遇到这样的状况，“应用心理学就是从那时候开始接触的。”说着，发哥又轻抚了抚手边的书本。

“马斯洛需求层次理论告诉我们，人有追求实现自我价值的需求。我做的，无非是一个一个上门找他们聊，聊梦想，聊怎么把

社区搞得更好。”发哥深知高手在民间，如果将有能力的热心居民组织起来，不少社区中的问题在刚发生时，就能通过居民互助来解决。为此，他走街串巷，组建了一支由党员和退伍军人组成的社区志愿者队伍。

为何给工作室取名“一米”，发哥说：“我的工作室很小，居民和我往往只有一米左右的距离。其次，‘米’这个字拆开写，就是‘人+人’——工作室里有公安、居委、物业、律师，必要时我还会把其他部门的同志请来，大家线上线下加在一起，为居民解决问题；这里同时也是居民志愿者队伍的大本营，志愿者们加在一起，为社区贡献出无穷的智慧和力量。”

特约通讯员 张嘉煜
本报记者 曹博文

穿申花球衣冒充“内部人”

一男子卖假票获利5.3万元被判刑

本报讯（通讯员 邱恒元 记者 孙云）炙手可热的申花主场德比大战球票和包厢票，男子顾某竟号称能弄到54张打折票，朋友金某赶紧委托其订票，并先后分送朋友和转手出售。然而，民警却很快找上了金某，原来，顾某的所谓内部票其实都是其私自印刷制作的假票。近日，经徐汇区检察院提起公诉，徐汇区法院对诈骗被害人钱款共计5.3万余元的顾某判处有期徒刑10个月，缓刑1年，并处罚金5000元。

2023年7月初，金某与朋友顾某一同吃饭。顾某身穿申花球衣，号称有内部渠道，可以搞到球票，金某便让其帮忙买票。几天后，顾某发来聊天记录截图，称已经帮金某买到54张球票，且因为是内部赠票，所以比市面上便宜，每张只要200余元。见顾某如此靠谱，金某又问他能不能订到包厢，获得肯定答复

后，便又转给顾某数万元购买包厢票。7月中旬，顾某把球票送到金某家里，金某先是送给朋友4张，又通过网络把部分球票卖给“黄牛”向某等人。

比赛开始前，徐汇公安分局民警发现有人在网络上贩卖伪造的球赛门票，经调查找到向某和金某，此时两人才知手里的球票是假的。金某将剩余门票交给民警，根据金某提供的线索，民警连夜将顾某抓获。

“当时金某问我是否可以搞到球票，我便想趁机搞点钱。我根本搞不到球票，只是因为经济条件不好，一时起了贪念。”顾某向检察官交代称。他先用自己的两个微信号伪造了一段托关系购买球票的聊天记录，博取金某信任，然后在网络上找印刷店设计并印刷假门票卖给金某。

家和家事

父母和弟弟留下两套安置房，哥哥欲独吞怎么办？

缪女士上有哥哥缪某，下有弟弟缪先生。缪某婚后，以妻女名义申请了宅基地证并另行造了房。缪女士婚后户口迁至夫家。缪先生未婚，缪先生和父母也共同申请了宅基地，建造了房屋（以下简称系争宅基地房屋）。2013年8月、2015年4月，缪家父母先后去世。2020年2月，缪先生也因病去世，系争宅基地房屋由缪某出租。

2021年缪某、缪先生两户宅基地房屋同时被拆迁，征收单位为缪某一家安置了三套安置房，为缪先生一家安置了两套安置房，建筑面积均为109平方米。2023年5月，征收单位向缪某交付了其中一套安置房，另一套安置房因缪某和缪女士有矛盾，征收单位暂不予交付。

缪女士认为，缪某已经有了自己的三套安置房，还想独吞父母和弟弟的两套安置房，太贪心，遂找到我们咨询。在详细了解了

具体案情后，我们认为，缪女士对涉案的安置房有继承权。

首先，虽然缪女士已经不再是本集体经济组织的成员，但本案是继承纠纷，不能因为缪女士不是本集体经济组织成员就剥夺其继承权；征收单位已经与该户签订了《征收安置补偿协议》，给予该户两套安置房，该补偿协议系行政协议，在没有依法撤销之前，具有法律效力。

其次，本案的被继承人有人三人，即缪家父母和缪先生，三人均未立遗嘱，应该按照法定继承办理。缪女士作为父母的子女之一，系第一顺序继承人，有权继承父母的遗产。弟弟死亡时，没有第一顺序继承人，缪女士与缪某均为其继承人，故缪女士有权分割其弟弟的遗产。

再次，缪某曾以缪女士出嫁，对三位被继承人未尽照顾义务为由，主张缪女士没有继

承权。实际上，缪女士经常看望父母，老人去世后，缪女士对弟弟也是尽力照顾，故缪某的主张不能成立。

我们对有关问题的法律分析增强了缪女士维权的决心。后缪女士聘请我们指派的律师为其代理案件，向法院依法提起诉讼，要求继承系争房屋二分之一的份额。

法院对律师的代理意见予以采纳，经审理认为，公民的合法继承权受法律保护，本案争议的两套安置房房屋，系宅基地房屋被拆迁后所得利益。缪某虽以缪女士对父母未尽照顾义务为由要求对缪女士不分或少分，但因未提供相应证据，故对缪某该项要求不予采纳，上述遗产依法应由缪女士与缪某各半继承，鉴于其中一套安置房征收单位已经交付给缪某，另一套安置房理应收归缪女士所有，据此法院判决两套安置房房屋由原、被告各继承一套。

“家和家事”栏目，是由民政局注册的杨浦家和家事法律服务中心(52310110MJ51153835)

围绕“家事”为市民和社会普及法律知识宣传，提供法律援助、咨询和社会调解、矛盾纠纷化解等服务，承担社会调研和课题研究，承接与业务范围相符合的政府购买服务。

服务热线：
021-61439858