

## 「運動票券新規定，購票觀賽有保障」

為避免運動賽事因為明星球員臨時未出賽與消費者預期產生落差，衍生大規模消費爭議之情況再次發生，並強化退票機制及場館安全責任規定，以保障消費者購票觀賽之權益，行政院消費者保護會業已審議通過「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」，並經教育部公告施行。

本案除明定審閱期間原則不得少於 3 日及給與審閱契約內容之方式外，其餘重點規範如次：

### 一、明定適用範圍

本案僅適用於國內舉辦的運動比賽活動，所銷售之「單一場次票券」。至於「季票」，是銷售一種會員資格，不在本案適用範圍之內。

### 二、賽前資訊公告

(一)比賽前，業者應公告該場比賽「可出賽名單」。該名單發生變動時，業者應「通知」消費者或以明顯方式「公告」，並說明變動之「理由」。若業者未為通知或公告，消費者得要求退費。

(二)球團或教練有調度自主權，在「可出賽名單」內之球員，並不代表一定會「上場」。

### 三、明定退票機制

#### (一)退票時限

- 1.業者應明定比賽日前消費者得退票之最後期限(不包括比賽日當日，且不得多於 7 日)。
- 2.因不可歸責於雙方之事由(例如：下雨)導致比賽延期者，延期後之比賽日前，消費者均得退票。

#### (二)手續費

- 1.退票事由可歸責於消費者時：得收取最高票面金額 10% 的手續費。
- 2.退票事由不可歸責於消費者時：不得收取手續費。

#### (三)黃牛票防範機制

- 1.非供自用，購買票券而轉售圖利者，業者得不予退票。
- 2.可由退票張數及其他事實綜合判斷是否為「非供自用」。

## 四、強化安全責任

### (一)入場規範

業者應訂定入場規範(例如：不得攜帶玻璃瓶或鋁罐飲料、長柄雨傘、長腳架等入場)，以維護比賽品質、運動員及消費者之安全。

### (二)入場人數

基於公安及逃生考量，具體要求售票數量不得超過比賽場館之「觀眾席數」或「各級主管機關所定人數」。

### (三)保險

考量比賽過程中，可能產生各種風險(例如：棒球比賽被界外球砸傷)，具體要求業者應投保公共意外責任保險。

行政院消費者保護處(下稱消保處)提醒消費者，購票觀賞運動比賽前，應注意業者所提供之各項售票資訊及退票機制是否與「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」規定相符。若遇到相關消費爭議，可依法向業者主張權利或提出消費申訴，以保障自身權益。

消保處亦呼籲舉辦運動賽事之業者，銷售門票應避免使用具爭議之廣告行銷手法，以免誤觸「不實廣告」之法律界線。售票資訊應符合「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定並確實履約。倘有與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關將依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。

資料來源：行政院消費者保護處