

購票觀賞藝文展覽，安心有保障！

近年來隨著國際大型藝文展覽的引進策辦，觀賞藝文展覽已經成為國人重要的休閒娛樂活動之一，相關的消費爭議也跟著出現，例如主辦單位可不可以臨時更換原定的展覽內容？消費者購買展覽票券後因故無法參觀展覽，能不能要求退票？為了維護展覽品質，主辦單位可否禁止參觀者拍照或攝影？對於展覽場地提供者或展覽票券代售單位的有關疏失，主辦單位能否預先約定免除其應負之責？針對這些可能影響藝文展覽活動參與意願的重要事項，行政院消費者保護會基於合理保障消費者權益並兼顧藝文展覽產業健全發展之考量，日前已經審議通過**主管機關文化部**研擬之「**藝文展覽票券定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項**（草案）」，將請文化部儘速依相關法定程序公告實施。

本項草案的重要內容如下：

一、展覽內容變動時，主辦單位應即以適當方式告知消費者

藝文展覽之內容是消費者購票觀賞的主要理由，所以當展覽之主要內容在展出首日前有所變動時，主辦單位應即以適當方式通知消費者及公告，並說明變動的理
由。

二、主辦單位應提供消費者申請退票之機制

目前國內實務上藝文展覽活動發生退票之情形雖然不多，但為維護消費者之權益，主辦單位仍應提供有關藝文展覽票券的退票機制，並容許消費者得於展覽結束前向主辦單位申請退票。至於因為退票所產生的作業成本，則允許主辦單位可

以收取最高不超過該票面金額 10% 的手續費，惟申請退票的事由如不可歸責於消費者，主辦單位仍不得收取手續費。

三、主辦單位訂立入場規範，應於明顯處公告消費者知悉藝文展覽的內容包羅萬象，基於維護展覽品質及其他觀賞者權益之必要，主辦單位對於參觀者可以訂立不同要求之入場規範，例如禁止拍照或攝影、禁止飲食或攜帶寵物入場等，惟應於售票處、入場處或網站等明顯處公告使消費者知悉。

四、主辦單位不得預先免除對於履行輔助人所負之責任

主辦單位對於其契約履行輔助人之故意過失，本應負同一之責任。因此，對於展覽場地提供者、代為售票之售票中心或售票單位等履行輔助人的有關疏失，主辦單位不得預先約定免除其應負之責任。

行政院消保處表示，消費者如因本契約發生爭議，依消保法第 43 條規定，得向業者、消費者保護團體、消費者服務中心或直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴；如未獲妥適處理，並得依消保法第 44 條規定向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

『 資料來源：消費者保護處 』