소비자분쟁해결기준-공연업(제2015-18호)

공연업(영화 및 비디오물 상영업 제외)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 공연이 취소되거나 관람일이 연기되어 고객이 입장료의 환급을 요구할 때		* 관람권을 할인 판매한 경우에는 거래가격을 기준으로 하되, 이는 사업자가 입증함.
- 공연업자의 귀책사유로 취소된 경우	o 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
- 천재지변 등 불가항력의 경우	o 입장료 환급	
2) 관객의 환급 요구 시		
- 공연일 10일전까지	o 전액환급	
- 공연일 7일전까지	o 10% 공제 후 환급	
- 공연일 3일전까지	o 20% 공제 후 환급	
- 공연일 1일전까지	o 30% 공제 후 환급	
- 공연당일 공연시작 전까지	**o 90% 공제 후 환급**	
- 단, 공연 3일전까지는 예매 후 24시간 이내 취소 시	o 전액환급(비영업일은 시간계산에서 제외)	
3) 공연내용이 계약과 다른 경우(중요 출연자 교체, 예정 공연시간 1/2이하 공연 등)	o 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
4) 공연자에게 책임 있는 사유로 인하여 공연이 30분 이상 지연된 경우		
- 전체 공연 관람	o 입장료의 10% 환급	
- 공연 중단	o 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
5) 공연 입장권을 구입한자가 관람시간 표기 오류로 인하여 공연을 관람하지 못한 경우	o 입장료 환급 및 입장료의 20% 배상	