

电影票“退改签”成“老大难”?

亟需相关行业规范 推动市场良性发展

□ 本报综合报道

买了电影票后突然没时间或不想看了;跑错电影院,耽误了观影要重新买票;提前买好的票,当天却遇到了急事儿无法观影……不少消费者可能都有过这样的经历,购买了电影票后,临时有事不得不取消观影计划,但想退票的时候却发现,部分电影只能改签,不能退款。

这样的规则是否合理合法?算不算霸王条款?记者联系了多位专家进行解答。

焦点

退改票相关问题舆情信息占比近55%

北京阳光消费大数据研究院监测数据显示,从2022年1月1日至11月15日,全网共采集到352384条有关电影消费维权的舆情信息。其中有关退改票问题信息达193726条,占比为54.98%;价格问题信息达79185条,占比为22.47%;客服问题信息达54067条,占比为15.34%;其它信息为25406条,占比为7.21%。由此可见,退改票问题舆情信息占到一半多,备受舆论关注。

舆情信息最多的退改票问题,关键是对电影票退改规则的争议。央视9月份报道了电影票“退改签”相关问题,随后引发讨论。部分消费者抱怨,电影票“只改不退”“不退不改”等规则不合理。消费者认为,在电影观影购票过程中,影院和平台应该更注重消费者的消费体验。

有相关人士表示,“不退不改”“只改不退”等规则已涉嫌霸王条款,应该有相关部门制定统一的行业规范,促进电影票“退改签”合理化,保护消费者权益。



部分平台认为,电影票“退改签”的决定权并不在售票平台,而是在于售票影院如何决定,平台方能做的,主要是在售票页面显著位置提醒用户,该影院是否提供“退改签”或者退票服务。

而影院方则表示,电影票无法“退改签”也有自己的苦衷,电影票本身具有时效性和有限性的特征,临时退票导致二次销售成本增加,有些黄金场次的黄金观影区域,甚至可能因为临时退票而导致电影票在开场前短时间内无法再次售卖。同时,正因为电影票时效性和有限性的特征,无理由退换也并不适用于电影票等文娱内容服务消费。

分析

是商业自由还是霸王条款?

那么电影票只改不退,到底是商业自由还是霸王条款?

对此,安徽皖正律师事务所律师马华平告诉记者,部分网络购票平台一刀切,规定不能退不能改,这是不符合法律规定的。

马华平认为:“根据《民法典》,不能改签不能退票的规定,属于网络购票平台一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的条款,属于无效的格式条款,也就是所谓的‘霸王条款’。《消费者权益保护法》也将此种格式条款认定为无效条款。”

提示

推动市场良性发展还需多方发力

“电影票‘退改签’规则应充分考虑消费者的消费体验。”马华平认为,消费者购票之后,因为身体不适等原因无法前往观看的,可以联系平台或者影剧院协商退款。

“首先可以去找售票商家协商退款,告知其真实情况。如果协商不成的话,可以向消费者协会或有关的行政主管部门去投诉,请他们调解。若不能解决,还可以申请仲裁,或到法院去起诉,来维护自己的合法权益。”马华平说。

相关人士也提醒购票用户,在现有规则下,购买电影票之前还是要仔细了解影院和平台的“退改签”规则,然后再根据自己的选择、兴趣、需要,最终决定是否购买。同时,在票房“退改签”问题上,期待相关部门、行业协会和经营者及时响应消费者的呼声,制定出台相关行业规范,明确电影票“退改签”细则,推动观影市场健康良性发展。

在业内人士看来,“一方面,消费者支付电影票款,是希望电影能够如期的上映并满足自己的观影需求,如果因不可抗力因素导致无法观影,用一刀切式的“不退不改”规则将风险全部转嫁到消费者身上,确实有违公平原则;但另一方面,影院和平台提供的是一种有时效的和有限性的服务,如果因为消费者的自身原因错过了服务时间,浪费了服务资源,退票或者改签会使影院的隐性成本增加,也是不公平的。”

相关新闻

退改票相关问题舆情信息占比近55%

北京阳光消费大数据研究院监测数据显示,从2022年1月1日至11月15日,全网共采集到352384条有关电影消费维权的舆情信息。其中有关退改票问题信息达193726条,占比为54.98%;价格问题信息达79185条,占比为22.47%;客服问题信息达54067条,占比为15.34%;其它信息为25406条,占比为7.21%。由此可见,退改票问题舆情信息占到一半多,备受舆论关注。

舆情信息最多的退改票问题,关键是对电影票退改规则的争议。央视9月份报道了电影票“退改签”相关问题,随后引发讨论。部分消费者抱怨,电影票“只改不退”“不退不改”等规则不合理。消费者认为,在电影观影购票过程中,影院和平台应该更注重消费者的消费体验。

有相关人士表示,“不退不改”“只改不退”等规则已涉嫌霸王条款,应该有相关部门制定统一的行业规范,促进电影票“退改签”合理化,保护消费者权益。

声音

电影票“退改签”需找好利益平衡点

此前,“电影票不能‘退改签’”属霸王条款”的话题冲上热搜。

现实生活中,许多消费者都会遇到这种情况,买好电影票后由于种种原因无法观影,但电影票“不退不改”的规定,让消费者花的钱打了水漂。

对电影院来说,电影票“退改签”带来人员和资金成本上升,对影院排片和上座率也都会有所不同程度的影响,但经营者可以综合考虑消费者“退改签”电影票时间的早晚、对于电影票再次销售影响的大小,制定并施行差异化的“退改签”收费标准,有条件地允许消费者“退改签”电影票。

电影票能不能“退改签”,涉及消费者的权益维护,事关消费体验,也影响消费者的幸福感与获得感;同时

例如,早在2019年,深圳市消委会、市电影发行放映协会就已推出国内首个电影票“退改签”行业自律标准。其中明确,根据消费者“退改签”时距离电影开映的时间实行“阶梯式”退费,手续费最高不超过票价的30%,24小时以上免收手续费。这种做法既能维护消费者的真是消费意愿,又能有效避免市场资源浪费,达到保护消费者合法权益和促进经济社会健康发展的良性循环。

电影票能不能“退改签”,涉及消费者的权益维护,事关消费体验,也影响消费者的幸福感与获得感;同时

也是考验经营者商业价值和商业伦理的“试金石”,对于时效性的观影来讲,的确也有商家不可挽回的时间成本和效益考量。但是在互联网大数据时代,弥补措施并非难不可及,中国高铁早已推出的分时退换票,对于电影票的“退改签”应该具有很强的借鉴意义。如何平衡经营者和消费者之间的利益才是影院系统最重要的一环。既要呵护消费者的真实消费意愿,又要有效避免市场资源的浪费,这需要经营者拿出智慧和勇气来实现共赢。

(吴学安)

丰台市场监管局之窗

丰台区市场监管局召开疫情防控暨食品安全培训会

为进一步强化市场领域疫情防控和食品安全监管工作,近日,丰台区市场监管局石榴庄街道所同属局市食品安全监督组在丰台区京深海鲜市场召开了疫情防控、食品安全培训会,会议围绕常态化防疫、食品安全等最新政策要求及“十一”以来日常检查发现的在人员上链,进店测温验码、卡口值守、测温消杀记录等环节中存在的问题,对市场内冷库冷链、鲜活水产品等共360余家食品经营单位进行了培训。一是要提高站位、严守底线。要从思想上、行动上高度重视疫情防控和食品安全工作,将诚信规范经营、安全生产意识融入经营日常,从细节入手抓好市场环节常态化疫情防控;二是要强化自律、查漏补缺。坚决扛起防疫主体责任,抓好从业人员上链管理,将24小时核酸、进店扫验码机,佩戴口罩、测温消杀等工作要求落实到位,同时主动做好风险隐患自查,直面问题,立行立改;三是要抓不懈、合力攻坚。要把握政治大局,在互相信任、充分理解、充分沟通的基础上,凝聚属地监管部门、市场管理方、商户力量,共同维护市场良好的经营氛围,确保重大活动期间内市场领域安全、平稳、有序。(吴一东)

声音

电影票“退改签”需找好利益平衡点

此前,“电影票不能‘退改签’”属霸王条款”的话题冲上热搜。

现实生活中,许多消费者都会遇到这种情况,买好电影票后由于种种原因无法观影,但电影票“不退不改”的规定,让消费者花的钱打了水漂。

对电影院来说,电影票“退改签”带来人员和资金成本上升,对影院排片和上座率也都会有所不同程度的影响,但经营者可以综合考虑消费者“退改签”电影票时间的早晚、对于电影票再次销售影响的大小,制定并施行差异化的“退改签”收费标准,有条件地允许消费者“退改签”电影票。

电影票能不能“退改签”,涉及消费者的权益维护,事关消费体验,也影响消费者的幸福感与获得感;同时

也是考验经营者商业价值和商业伦理的“试金石”,对于时效性的观影来讲,的确也有商家不可挽回的时间成本和效益考量。但是在互联网大数据时代,弥补措施并非难不可及,中国高铁早已推出的分时退换票,对于电影票的“退改签”应该具有很强的借鉴意义。如何平衡经营者和消费者之间的利益才是影院系统最重要的一环。既要呵护消费者的真实消费意愿,又要有效避免市场资源的浪费,这需要经营者拿出智慧和勇气来实现共赢。

(吴学安)

根据《中华人民共和国道路交通安全法》第一百一十二条第三款“逾期未接受处理,并且公告三月仍不接受处理的,对机动车驾驶人处以拘留不超过十五日,并处罚款的处罚,同时吊销机动车驾驶证;对机动车所有人处以吊销机动车驾驶证的处罚,并处罚款”之规定,对机动车所有人处以吊销机动车驾驶证的处罚,并处罚款。

根据《中华人民共和国道路交通安全法》第一百一十二条第三款“逾期未接受处理,并且公告三月仍不接受处理的,对机动车驾驶人处以拘留不超过十五日,并处罚款的处罚,同时吊销机动车驾驶证;对机动车所有人处以吊销机动车驾驶证的处罚