

▶退张电影票有多难？电影票不能退改签理由成立吗？一些霸王条款为什么迟迟改不动？记者近日展开调查。一些专业人士建议，针对电影退票纠纷，相关部门要明确“退改签”的具体规定，保障消费者合法权益不受侵害。

# 退电影票有多难？ 即便影院过错 “按规定”也退不了



通过某APP购票时,左下角显示有“退改签须知”手机截图

## 电影票退票有多难？

◎临时有事？  
“明明白白”退不了

记者近日通过某APP购买两张电影票,随后申请退票被拒,拒绝理由为“已告知不可退”。经过仔细查看,原来在付款页面有“退改签通知”,提醒不支持退票、不支持改签,提醒字体为浅灰色,不仔细看很难发现。记者调查了解到,无法退改签、缺乏事前提醒或提醒信息不醒目等情况在线上、线下影片销售平台并不鲜见。

◎影院过错？  
“按规定”也退不了

北京消费者王先生近日在上地五彩城CGV影城观影。晚上八点半,电影开始放映。而当电影放映一半时,画面突然卡停、黑屏。随后,观众得知因机器烧坏,电影无法继续播放。影院称:“票不能退,按照规定,每人可免费再看一场,但为表歉意,现场观众每人可看2场。”

几番沟通,该影院负责人表示,票根后面的规定写得很清楚:“如电影因故停映,该场次观众凭票根可转签一周内任意时段同类型影厅观影一次。”一旦购买、持有或使用影票皆被认为接受条款。而王先生说,自己为了看这场电影,推掉了其他安排,现在票还不能退。最终王先生也没能退掉电影票。

◎要退票,上法院？

一位调解过退票纠纷的市场监管部门负责人告诉记者,根据合同法相关规定,影院因设备故障未能成功放映电影,构成单方违约,应该满足消费者退款的合理要求。而记者注意到,如果没有监管部门介入,消费者与影院自主沟通难以达到退票目的。

2018年,四川省消费者委员会公布的消费维权案例中,有一些电影放映故障后经有关部门调解退赔的案例。而广州市民朱先生因影院未能成功放映电影且不退票,将影院告上法庭,最终胜诉并获赔电影票价和交通费共48元。“退一张几十块钱的票要找政府监管部门甚至上法院起诉才解决,这样的维权成本显然太高,也影响了消费者维护自己的合法权益。”北京君合律师事务所合伙人罗永强说。

## 影响票房所以退不了？

记者将退票难的情况向中国电影发行放映协会反映,负责影片放映故障处理的马姓负责人称,目前对于因影片质量问题而要求的退票情形,国家尚未出台具体规定,行业协会也没有退费补偿措施。“票根上的规定多为影院自行规定,如果不满意可继续向中国消费者协会反映情况。”

上述涉事的一家影城负责人则解释说:“影片已开播后,即便放映故障也不可退票,消费者购票钱均已向相关部门交税,如退票,会出现偷税漏税的问题,相关部门不允许。”

这样的说法是否成立?北京一律师事务所律师周兆成认为,影院向消费者退费后,如已经缴纳相应税费,影院仍可

以向税务部门办理退税手续。

一些影院负责人坦言,如果大家都随意退票,那不仅会降低电影的票房,还会影响影院其他电影的排片,从而直接影响到影院的收入。业内人士透露,出现放映故障后,许多消费者不仅仅提出退票,还会借此提出停车费、打车费、时间成本等一系列补偿要求,因此一般不做退票或者赔偿处理。

对此,北京君众律师事务所律师芦云认为,退票就是解除合同,影院单方面任意限制消费者退票权,不具备合法性。“影院方如因放映事故构成合同违约并对消费者造成其他损失的,还应当向消费者赔偿,但这些内容在票根背后的承诺上并没有体现。”

## 退不了的电影票该怎么“改”？

2018年9月,中国电影发行放映协会发布了《关于电影票“退改签”规定的通知》,要求各院线、影院投资公司、影院在与第三方购票平台签订电影票代售协议时,要明确“退改签”规定。但记者注意到,该通知给予各影院自主裁定权,要求满足消费者知情权,而对退票具体情形未做统一规定。

深圳市消费者委员会5月15日通报了深圳市《电影票退改签标准》,该市首批有20家影院代表签署了自律规范承诺书,表示将落实该标准。该标准根据消费者“退改签”时距离电影放映的时间,实行“阶梯式”退费:24小时以上免收“退改签”手续费,2至24小时收取不高于票价10%的手续费……

深圳市消委会副

总监熊汉东说,影院方主要担心恶意刷片,增加人工成本,影响二次销售。出台此标准的目的是积极保护广大消费者的合法权益,改变一售概不改签的“霸王”现象,进而建立标准,规范行业;标准采用阶梯式,既便于影院灵活操作又保护了消费者。

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江建议,考虑到订票的特殊性和影院整体的运营秩序,行业协会可参照火车票“退改签”规定,制定一个根据时间段的退票规则,依据退票时间收取比例不等的退票手续费,兼顾行业和消费者的利益。同时,行业协会要明确电影票“退改签”规定,防范误导消费者或实施不正当竞争。

据新华社

## 5月超233万人逆向入手天弘指数基金

虽然A股5月上演“五穷”行情,但资金大逃亡景象并未出现,长线资金仍在持续流入ETF。天弘基金最新发布的天弘指数基金系列销售大数据报告便印证了这一点。今年前5个月,天弘指数基金系列新增开户数稳步提升,同时累计申购金额自2月

月开始出现大幅攀升。具体看来,5月新增开户数相比4月仍超233万;前5月共计新增用户超558万,是1月初的1.09倍。同时天弘指数基金保有金额不断刷新今年以来新纪录,是1月初的1.67倍;累计申购金额是1月初的3.32倍。①

## 舞阳县供电公司:电力员工完成高考保电任务

6月8日,舞阳县供电公司高考保电人员解除战备状态,顺利完成高考保电任务。

为确保高考期间可靠供电,该公司成立以总经理为组长的保电领导小组,多次召开专题会议,部署保电工作。公司保电人员提前进入两个考点、

教育局保密室,组织开展客户侧安全隐患排查。

高考期间,该公司对相关35千伏变电站恢复值班,10千伏线路、重要开关设备及学校重点用电设备进行蹲点守护,两个考点保电人员24小时蹲守,备用电源随时投切,

四辆抢修车、带电作业车随时做好应急保障,确保了高考保电万无一失。同时,党员服务队、青年志愿者在考点设置服务台,配置矿泉水、绿豆茶、风油精等,为高考学子提供热心服务,彰显了电力品牌形象。① 薛俊峰 胡海洋