

退张电影票为啥这么难

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。

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，现场观众每人可看两场。”

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，现在票都不能退。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款和交通费共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，还会影响到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，改变一经售出概不改签的“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费手续费，兼顾行业 and 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

新闻 1+1

深圳推出电影票“退改签”标准

电影票“退改签”该怎么收手续费？深圳市消委会5月15日通报了深圳市《电影票退改签标准》（以下简称标准），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。

据介绍，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，2~24小时收取不高于票价10%手续费，1~2小时收取不高于票价20%手续费，0.5~1小时收取不高于票价30%手续费。若消费者线下购买电影票，可联系影院前台申请“退改签”；线上购买可联系第三方平台申请，费用原路退回。

据了解，此次标准的制定是根

据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》中的第二十九条的规定，当事人一方违约的情况下，违约金不超过30%。而深圳市消委会通过征集影院、协会、消费者等多方意见并根据距离开影时间等因素，制定了灵活性的标准以供影院参考。

据新华社



这些“影院规则”合理吗？

1 看电影需自费购买3D眼镜

前段时间，有网友向消协投诉称，去影院观看3D电影，影院不提供3D眼镜，要求消费者自行购买影院出售的3D眼镜；还有人说，每看一次买一次，自己已经囤了十几副。

对此，中消协专家委员会委员邱宝昌律师分析指出，3D眼镜是观看3D影片不可或缺的基本条件，提供3D眼镜是观影服务不可分割的组成部分。消费者按照3D电影的票价购买了观影服务，影院经营者就应当依约向消费者提供满足观影要求的全部服务，包括向消费者提供3D眼镜等观影设施。

影院自行将自身应当承担的服务义务拆分开来，转嫁给消费者，加重消费者负担，违背公平诚信，属于典型的“不平等格式条款”，涉嫌违反《消费者权益保护法》第二十六条规定。

中消协呼吁各地文化主管部门和市场监管部门，加强对影院此类行为的监督执法，纠正此类“霸王条款”，保障消费者的公平交易权。

2 “彩蛋”没看完就清场咋办

如今，很多电影都习惯在片尾字幕放完后放一些“彩蛋”（趣味情节），为观众释疑或者留作悬念。但是，影院在字幕没有播完时就开始清场，这是否侵害消费者权益？

2018年6月，浙江省杭州市富阳区市场监督管理局处理了这样一起消费者投诉：王先生去影院看电影，但正片播完后工作人员就来清场，他要求退票，后来维权成功。

杭州市消费者权益保护委员会秘书长表示，电影票就是消费者和影院之间的一纸协议，彩蛋是电影的一部分，电影没有播放完就让消费者离场，就等于服务没有完成，这是违约行为。所以，消费者有权退票。

3 影院可以“自带食物”吗

在一些影院，观众自带食物往往会在检票的时候被拦下：禁止携带外来食品进入。于是，很多消费者在这种情况下只能选择丢掉或者是寄存。到底能不能自带食物？许多影院有不同的规定。

据2015年《新京报》报道，邱宝昌律师认为，影院禁止携带外带食品的规定是不公平、不合理的，涉嫌违反《消费者权益保护法》第二十六条的规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，做出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”

邱宝昌建议，当消费者遇到影院限制外带食品或饮料的情况时，可以同影院协商解决，也可以向消费者保护组织、市场监管部门投诉。

据中新网