

# 退票得上法院:退张电影票有多难?

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 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,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。”



(资料图)

## 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,而对退票具体情况未做统一规定。

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)



## 购双色球、3D 彩票 满 20 元抽奖送汽车!

无锡福彩“双色球、3D 大联欢汽车开回家”活动火热进行中!2019 年 6 月 3 日至 6 月 30 日,凡在全市购买“双色球”或“3D”彩票,单张金额满 20 元,并在活动二维码上登记真实有效的彩票信息,即可参加抽奖活动,最高奖励价值 10 万元大众宝来汽车一辆或等值现金。抽奖共两次,分别在 6 月 19 日和 7 月 3 日进行。活动详情请关注“无锡福彩”微信公众号。



(活动登记二维码)



双色球 第 2019067 期

04 06 08 11 30 33 11

福彩 3D 第 2019155 期

0 5 0

15 选 5 第 2019155 期

03 06 09 11 15

以福彩正式开奖公告为准



7 位数第 19089 期:

2 5 0 3 3 2 2

排列 3/排列 5 第 19155 期:

0 8 1 1 6

大乐透奖池: 46.39 亿元

7 位数奖池: 1.00 亿元

最终结果以彩票中心开奖公告为准

分类信息 广告刊登热线: 82767591  
遗失声明公告 82767682  
公司地址: 新生路 107 号新鼎球大厦 1505 室 | 华夏银行大楼

### 遗失公告

- 遗失无锡市宝路达运输有限公司营运证: 苏 B75125, 00371289; 苏 B93780, 20030129; 苏 B79830, 00374939, 声明作废
- 遗失无锡市天骏汽车运输有限公司营运证: 苏 B80611, 00375442; 苏 B95655, 00384572; 苏 B82579, 00376589, 声明作废
- 遗失 B93987 锡 00000068 苏 BB0709 锡 20000980 营运证
- 遗失苏 BB0532 锡 20000302 苏 BA5033 锡 00389578 营运证
- 遗失无锡市第一商贸有限公司增值税普通发票, 代码 3200162320, 号码 54828787-54828800, 声明作废
- 遗失张玲执业药师注册证, 注册证编号: 131315064491, 废
- 失苏 BM8002 道路运输证号 锡 20023692 声明作废
- 遗失无锡汇屹峰信息科技有限公司公章、财务章、法人章各一枚, 声明作废
- 遗失无锡市和悦汽车运输有限公司营运证: 苏 B81038, 00375604; 苏 B93787, 00383674; 苏公司营业执照副本, 注册号: B83005, 00377129, 声明作废
- 遗失无锡市新吴区乐益社会创新中心江苏增值税普通发票 032001800204 号码 32020000248971 声明作废
- 遗失无锡市和悦汽车运输有限公司营运证: 苏 B81038, 00375604; 苏 B93787, 00383674; 苏公司营业执照副本, 注册号: B83005, 00377129, 声明作废
- 遗失无锡市新吴区乐益社会创新中心江苏增值税普通发票 032001800204 号码 32020000248971 声明作废