

欺负老实人？ “不可退”的电影票，其实都能退！

暑期档在网上买的电影票不能退不能改？平台所标注的“不可退不改签”的规则，真的合理吗？

近日，澎湃新闻“马上测”在淘票票、猫眼、美团、大众点评、京东等五个平台上的不同电影院购买相近时段的电影票，发现即使标注着“不支持退票、不支持改签”的电影票，通过向客服申诉、拨打影院和平台电话等渠道后，都能100%退款。

此外，澎湃新闻“马上测”在实测中发现，上述售票平台退票渠道藏得很深、套路也不少。比如需要找到客服入口后转人工，在线和客服“battle”后，可能还要拨打影院的电话沟通才能退票，有些则可直接联系平台要求退票。

实测下来，澎湃新闻记者的感受是：别被电影票“不可退”的标签唬住，虽然麻烦点，但都能退！

针对电影票退票问题，中消协曾发声称，影院和平台拒绝退票不符合行业发展趋势与市场公平原则，建议监管部门推动出台统一、清晰的电影票退改政策标准，明确平台、影院各自的责任与义务，建立合理的退票规则和标准化流程，从源头上降低纠纷发生概率。

购票：五家平台中 四家标注买票后“不可退”

电影票“退票难”问题长期存在。“黑猫投诉”平台上有17630条相关投诉记录，不少消费者反映称，影院同意退票后平台却不同意，或者电影院和平台就退票问题相互“踢皮球”。

社交平台上也有不少网友吐槽退票难。甚至有网友分享退票小妙招，比如向客服投诉并告知国家广电总局出台的《影院计算机售票软件系统技术规范》规定，将关于“售票软件应具有退票功能，并建立相应退票记录”的文字发送给客服后，就能顺利退款等。

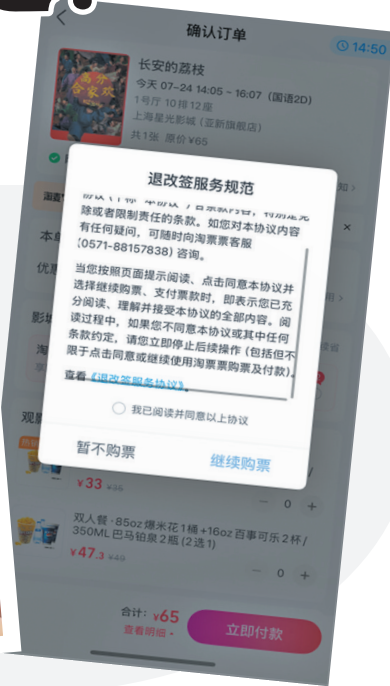
为了实测购买电影票后能不能退票、退票难不难，澎湃新闻“马上测”分别在淘票票、猫眼、美团、大众点评、京东选择SFC上影影城（新世界店）、佰映三克映画影城、国泰电影院、上海星光影城亚新店购买了暑期档热门电影《长安的荔枝》24小时内相近场次的电影票。

支付前，各平台都会弹出一长串的格式条款，告知消费者退改签政策，无论是不退不换、还是限时改签，或者是有手续费要求，都会一一注明。其中，四家电影院购票页面标注该场电影“不可退票”。

此外，澎湃新闻“马上测”发现，不同电影院的退改时效、手续费金



记者沟通后，收到退票的提示和退款。



各平台在购票之前用户需要勾选《退改签服务规范》。

额等也有所不同。

比如，淘票票平台上，记者购买的是SFC上影影城（新世界店）上午场，显示不支持退票，可限时改签，电影票价为50元；猫眼平台上，记者购买的是佰映三克映画影城的上午场，电影票价68元，显示不可改签和不可退票；美团平台上，记者购买的是国泰电影院的，电影票售价49元，页面显示“可改签可退款”；大众点评平台上，记者购买的是天

山电影院龙之梦的45元放映场次，显示不退票；京东平台上，记者在星光影城亚新店购买37.13元的同一部电影票，平台显示购票成功后“不可退票或修改”，建议调整行程正常观影。

在上述5家平台中，部分会根据用户的消费等级、是否为vip等，设置用户每月可退改的次数。比如，记者有美团V2会员，条款里会标明“每个月可退票两次”。

无锡新增福彩销售网点激励政策方案

从即日起至12月31日，无锡福彩启动福利彩票销售点招募计划，现面向全市公开招募站点经营者，单店最高补贴1.4万元，新型渠道专营网点10家、传统专营网点15家、融合品牌连锁渠道兼营网点10家（共计35家）可享受补贴。具体要求：

一、申请人条件

1、无锡市内常住居民（有无锡户口或无锡市居住证），年满18周岁且小于50周岁，高中（同等学历）及以上学历，身体健康，口齿清晰，无任何刑事犯罪及不良记录，具有完全民事行为能力，热心福彩公益事业。

2、申请者本人必须直接参与投注站的经营管理，投注站须有福利彩票专职销售人员，不得向他人转借、出租、出售彩票投注机专用设备。

3、申请人须熟悉福利彩票各种玩法，并有一定的营销经验、学习能力，有为彩民提供优质服务的能力及意识。

二、新增站点条件

1、申请场所需为固定建筑，自有或能长期租赁（需提供相关复印件）。

2、新增站点须按要求进行装修、改造，内容包括但不限于：电气线路、国标门头、背景墙、走势图等。

3、所申请的店面地址需距离中小学校200米以上。

三、申请程序

1、至福彩中心填写申请表供福彩中心审核或在无锡福彩微信公众号“站点申请”小程序填写申请。

2、申请后，市福彩中心对拟增

机现场进行实地考察（考察内容包括门店面积、市口位置、与现有福利彩票投注站的距离等）。经过实地考察后，若同一区域内有二个以上符合条件的申请者，则按照考察意见择优决定。

3、符合增设条件的申请人需携带本人身份证原件及复印件、高中及以上学历证明的原件及复印件、户口本（或居住证）、房屋权属证明材料或租房协议到市福彩中心报名。

4、符合条件者需在接到市福彩中心通知之日起15个工作日内完成经营场所改造，办理相关手续，逾期未办将视为自动放弃。

四、参与网点建设标准

1、新型渠道专营网点（补助标准1.4万元）：主要包括福彩销售专柜、福彩主题形象店、福潮店、户外销售亭等位于城市繁华商圈、旅游景区、产业园、交通枢纽等人流量较大区域的福彩专营网点。

2、传统专营网点（补助标准0.8万元）：主要包括位于城区主干道、居民区周边、乡镇等地的福彩专营网点。

3、融合品牌连锁渠道兼营网点（补助标准0.2万元）：主要包括在知名电影院、咖啡馆、茶馆、书店、餐厅、便利店、超市、烟酒店等地开设的福彩兼营网点。

欢迎热心公益、善于营销、有创业梦想的您加入福彩大家庭！详情请关注福彩微信公众号，也可拨打咨询热线：82820269。

退票：所购电影票均可退款，手续费经沟通后也可退回

下单成功后，澎湃新闻“马上测”分别向平台提出退票申请。

在猫眼平台，记者购买的是佰映三克映画影城的电影票，其显示不可改签、不可退票。联系猫眼在线客服要求退票后，对方表示，因为记者是优质用户，可电话联系影院沟通争取退款。

随后记者自行联系佰映三克映画影城。对方称，需要先联系猫眼，经猫眼客服确认才能退票。

于是记者再次联系猫眼，对方听明退票原因后称将与影院沟通，不多时客服表示将原路退款68元。

记者在美团平台购买的是国泰电影院的电影票，售价49元，美团购票页面显示“可改签可退款”，不过，规则显示虽可退款，但要扣8元手续费。

记者向美团在线人工客服申请退款并发送国家广电总局出台的《影院计算机售票软件系统技术规范》规定后，对方表示可以退款，但“电影院选座属于履约服务，预订后会锁定座位且不会销售给他人，所以需要缴纳一定的违约服务费”，也就是退款需要收取8元手续费。

记者继续表示需要全额退款，美团客服表示，向平台反馈后争取到8元现金补偿，24小时内到账。

在大众点评平台，记者购买的

是45元的天山电影院龙之梦的电影票，显示不退票。记者联系大众点评客服后，对方称会帮忙联系影院，稍等片刻后即退款成功。

京东平台上，记者在星光影城亚新店购买37.13元的同款电影票，平台显示购票成功后“不可退票或修改”，建议调整行程正常观影。

记者向京东客服反映情况并发去国家广电总局出台的《影院计算机售票软件系统技术规范》规定后，无有效回应。

不过，记者在联系星光影城亚新店后，相关工作人员核实信息后很快操作了退款。

值得注意的是，星光影城亚新店同场电影在淘票票、猫眼、美团、大众点评四家平台上，显示均为“可退票”，唯独在京东平台上显示为“不可退票或修改”。

退票的决定权到底是在影城还是在平台？实测过程中，上述各家平台和影院的说法并不相同。

猫眼、大众点评客服表示，他们和影院属于合作关系，会和影院反馈用户诉求，沟通后可退款。

星光影城亚新店影院工作人员则表示，他们直接合作的猫眼等平台，可以根据用户的退票申请在时效内直接操作退改签，但没合作的京东等平台、小程序，退改会比较麻烦，“只有找到影院才能退改，平台无法自主操作（退票）。”

（澎湃新闻）