

# 电影票“退改签” 为何就这么难?



在刚刚过去的2018年电影“暑期档”,全国电影市场总票房达到174亿元,创历史新高。然而,电影票“不退不改”“只改不退”等现象广泛存在,饱受消费者诟病。

记者调查发现,不同售票渠道的“退改签”标准不一,“套路”重重。这背后,原因何在?电影票“退改签”全面放开能否实现?谁来保障消费者的合法权益?

## 退改签规定“套路”多

记者登录多家在线购票平台后发现,消费者要想退掉手里的一张小小电影票,可不是简单事。例如,某款在安卓市场下载量显示超过4000万次的客户端里,电影票不能退,只有部分影片的可以改签。

随着调查深入,记者还发现了电影票“退改签”规定中更多的“套路”——有的购票平台将“退改签”列为会员权益中的“特权”,不同积分等级对应不同的“退改签”次数,每月最少1次,最多只有5次。

记者在其中一款客户端上退票一次后,再次购票时在选择电影和付款前的界面均显示支持“退改签”。可当付款后想再次退票时,界面显示“本月已退票/改签1次,暂不能申请退票”。

还有的影院推出自己的客户端,只有会员在官方客户端上订购电影票时,才可以自助办理退票,通过第三方平台购票则不能“退改签”。

在某知名电影网的售票客户端上,所有订单都提示:“请核对订单信息,电影票及优惠套餐售出后,因票务系统限制,将无法进行退换操作。”当记者致电客服时,对方却表示:部分院线可以按规定办理退票,方式是给售票客户端客服打电话,让客服进行操作,但不支持改签。

## “套路”背后的各方“博弈”

业内人士透露,“退改签”基于影院所采用的售票系统,在电商平台上,有的影院同时开通了两项服务,有的影院只开通了其中一项服务,或都没开通。

记者发现,长沙一家影院同一场次影片,一家购票平台上显示“购买后无法退换”,而另一家购票平台上则显示“支持退票”“支持改签”。

随后记者致电这家影院,影院工作人员建议记者联系购票平台,“让他们提前和我们沟通,我们一般都给退。”记者按这种方法,最终顺利退票。

“各家影院会自行决定是否提供退票或改签服务,以及提供服务的渠道。在这一过程中,电商平台作为撮合交易的中间方,可以在和影院签约后,按照合同约定将影院的服务提供给用户。”某知名售票电商负责人告诉记者,“退改签”服务是一个需要影院、售票系统和电商平台三方协作实施的过程。影院可以有选择地在不同购票平台提供退票或改签服务,这是部分影片场次在不同购票平台“退改签”服务不统一的原因。

中国电影发行放映协会负责人表示,主张允许电影票“退改签”,一些影院也在努力使“退改签”业务更加人性化。但鉴于电影这一消费产品的特殊性,也鉴于各地区电影放映的差异性,目前全面放开“退改签”确实还有一定困难。

“如果强制所有影院都实行无条件票‘退改签’服务,电影行业可能面临一定风险:如恶意退票的偷漏瞒报行为,恶意刷票干扰影院正常排片和放映秩序等,客观上也有可能为‘黄牛党’的倒票行为提供条件。”这位负责人说。

不过业内人士也承认,不断完善“退改签”服务来提升用户体验,是大势所趋,用技术手段甄别正常退票和恶意退票并非完全不可能。某知名售票电商负责人表示,电商平台可以通过监控后台数据、观测数据趋势来识别异常,形成预警机制。出现异常后还可以查看购票账号的购票历史是否有其他不当操作,形成预判。这可以在一定程度上防范恶意退票等不当行为。

## “不退不换”是否侵害消费者合法权益?

在采访中,“防止恶意刷票”成为购票平台和影院回应退票难问题的关键词。

有影城工作人员解释说:“刷票会造成预售期间票房大卖的假象,影响影院排片。一场电影只要有一人买票,就无法更改电影的排期。如果此时恶意退票,不仅别的电影失去更多排片机会,这部电影票房也会降低,直接影响影城收入。”

湖南骄阳律师事务所民商法律事务部主任王飞鹏认为,电影院对售票数与座位数等设置属于正常的市场风险范围,不能把这种市场风险通过不退不换的强制规定转嫁给消费者。

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢说,依据合同法及其司法解释、消费者权益保护法等规定,经营者单方规定“电影票售出概不退换”,属于以格式条款作出的对消费者不公平不合理的规定,属于“霸王条款”和“行业痼疾”,应予以纠正。

他建议,可参照火车票的“退改签”规定,电影票依据退票时间收取比例不等的退票手续费。同时,修订完善电影产业促进法,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。

中国电影发行放映协会强调,为使观众清楚了解到自己所买电影票的“退改签”规定,保障观众权益,不管是影城还是第三方电影售票平台都应履行告知义务。

“对于影院,应在醒目位置公示购票‘退改签’须知,保证观众在进入影城柜台购票时,提前了解到电影票‘退改签’规定。第三方售票平台、影院网站或自有客户端都应该在观众购票付款前弹出‘退改签’规定协议,确定观众在了解规定后再支付票款。”协会负责人说,各方应用合乎市场规律且更加规范的手段,向观众提供“退改签”服务,进一步保障消费者合法权益。(据新华网)

