

要想退张电影票 怎么就那么难

聚焦电影票退改签“霸王条款” 专业人士:相关部门要明确具体规定

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、持有或使用票根皆被认为接受条款。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,应该满足消费者退票的合理要求。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

服务信息

◆微信办理 13803361564
◆广告咨询 8862 9217

服务信息

◆微信办理 13803361564
◆广告咨询 8862 9217

房屋信息

◆微信办理 13803361564
◆广告咨询 8862 9217

搬家服务

空调移机

保姆病护

家电维修

合作转让

诚寻

某集团公司诚寻房地产项目,合作、转让、参股均可。另诚租三环内空地、空院,条件优厚。热线:13323211586 赵总

辉煌搬家 空调移机
80696222

移机格力加氟维修清洗
优惠中 15028143000

新海家政 87020085
桥东 86068481

精修各种电视
电视机厂维修师:古明进
免费上门检查 13180589121

资源回收 利国利民
回收利用 绿色环保

顺旺搬家 空调移机
15830669803

专业空调维修安装加氟保养
89808100 15230810602

保姆 钟点工 保洁 月嫂
13463113304 15632321382

电器维修 上门服务
冰箱电视微波炉洗衣机油烟机
热水器电气等 13932186846

新华搬家优惠月
87063777 87733222

移机加氟维修清洗收售
13473482000
快速上门,24小时服务

征婚交友

家政保洁

声明公告

◆微信办理 131 1155 8393
138 0336 1564
◆广告咨询 8862 9217

吉日搬家 空调移机
86814444*68123333

专业移机加氟维修
清洗优惠中 87711769

征婚
男,41岁,离异,无孩子,1.70,石家庄市有房,司机,月收入5000左右,寻41岁以下女士为伴,地域不限。电话/微信 18031115707

友帮保洁美缝
18630178335 0311-68123458

长安景皓水果店营业执照正本丢失,统一社会信用代码:92130102MA09QAGH5X,核准日期:2018-01-29,特此声明。

赵奇不慎将残疾人证丢失,残疾人证号:13010319800505155344,特此声明。

家教

粉刷装修

征婚
男:50岁,离异,本市人,有医保社保,专找一位外地勤劳善良或生活自理的残疾女士为伴终生,非诚勿扰。李先生:15531170748

龙华专业保洁
87722228 87712980

颜士先退役军人优待证丢失,证号:冀退军A02026492,特此声明。

河北体育学院孙师学号201531040121,学生证丢失,特此声明。

小学初中英语差生变优秀
13930117586 毛老师

战友装饰 80835066
旧房翻新 贴砖粉刷
水电改造 新房装修

招聘招生

◆微信办理 13803361564
◆广告咨询 8862 9217

冀A302AN黄营运证丢失,证号130132088895,特此声明。

公告
石家庄三建建业集团有限公司于2019年6月3日与宋浩民同志解除劳动合同和公司相关规章制度,解除劳动关系。特此公告。
石家庄三建建业集团有限公司
2019年6月12日

省重点中学物理辅导
李老师 13315145625

无需搬家
旧房翻新,专业粉刷
18133828369

招聘

诚聘土建、电气、水暖专业监理工程师、监理员若干名,能去外地工作者优先。
联系电话:0311-86970679

中国兵器工业北方勘察设计研究院有限公司丢失增值税普通发票票联一张,发票代码013001800104,发票号码50813284,金额(含税)60000.00元。特此声明。

晋州市羊中羊火锅店营业执照正本不慎丢失,注册号:130183600290426,注册日期:2014年05月29日,声明作废。

师大英语家教
89259079 张

旧房装修我们很专业
铺砖刷墙改水电暖换门窗
13081006983

招聘

诚聘

个体工商户孟保建营业执照正本丢失,注册号130103600316246,核准日期2011年11月21日,特此声明。

杨益,河北联合大学轻工学院毕业证丢失,编号134081201305001371,特此声明。

省重点中学数学辅导
方老师 15350568862

敬告

本版分类信息仅供参考,请交易双方严格查验对方手续和证件,如发生纠纷,本刊不承担法律责任。

投资有风险 选择需谨慎