

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？

□ 据新华社



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，将无法进行退换货操作。”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。

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”，属于以格式条款做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费手续费。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。

消协提醒：选购月饼 勿轻信“健康纯天然”等夸大宣传

中秋佳节将至，各大超市和电商已纷纷上市销售月饼，成为当前的消费热点。面对线上线下商家五花八门的促销活动，消协部门提醒消费者应仔细辨别，注重品质消费，科学正确选择，特别是勿轻信部分月饼品牌“健康纯天然”等夸大宣传。

消协工作人员表示，目前网购已经成为消费者购买月饼的重要渠道，但消费者网购月饼时，其生产日期、保质期、配料等具体情况了解相对困难，在邮寄过程中也无法保证有良好的保存环境。消协建议消费者购买时要与商家确认月饼的保质期，尤其是一些现做现卖的手工月饼，要特别注意快递时间、验货签收等细节，以防过期变质。

同时，消费者应慎重在微信朋友圈购买月饼，由于其原材料是否符合食品安全标准、制作过程是否卫生都很难监管。消费者不要盲目追捧私人订制的所谓“纯天然、无添加剂”的月饼，走入“私人定制比厂家批量生产更靠谱”的消费误区。

此外，消费者不要轻信部分月饼品牌的夸大宣传，不要轻信“无糖、低脂、素馅、不添加香精、不使用色素、不含防腐剂”等广告用语，需特别谨防所谓的“保健”月饼，国家食药监部门从未批准过保健类月饼。

消协提示，消费者在购买月饼时一定要保留好相关的原始票据和有关凭证，网购月饼注意保留截图，发生消费纠纷时可作为维权依据。当消费者合法权益受到损害时，应及时向有关部门及消协投诉，维护自身的合法权益。

□ 据新华社

穿越云霄赏明月 中秋“赏月航班”来了

记者13日从中国东方航空江苏有限公司了解到，该公司在中秋节当天推出部分“赏月航班”，便于乘客在空中近距离观赏皎皎明月。

所谓“赏月航班”是指中秋节当晚，出发时间在18点至24点之间，机上乘客透过机窗可近距离欣赏月景的航班。东航江苏公司市场部韩翊对记者说：“地面赏月可能会受到中秋当天天气条件限制，而飞机的飞行高度高，且多在平流层中飞行，受到气象状况影响较小。”

按照往年数据统计，境内较受欢迎的“赏月航班”目的地有北京、成都、厦门等，境外则有曼谷、普吉岛等站点。

据了解，东航江苏公司今年在中秋节当天推出的部分航班符合“赏月航班”的特征，例如：MU2851（南京-北京，18:05起飞），MU2861（南京-北京，20:15起飞）；MU2825（南京-成都，20:55起飞）；MU2879（南京-厦门，18:40起飞），MU2752（南京-厦门，20:10起飞）；MU2803（南京-曼谷，22:05起飞）；MU2813（南京-普吉岛，20:15起飞）。

据东航江苏公司提供的信息，截至9月13日，东航江苏国内航线“赏月航班”的预订量已达三到四成，国际航线预订量相对偏低，但随中秋临近，上座率会进一步提升。在机票价格方面，“赏月航班”的价格相比往常浮动不大，乘客可以选择这些航班。

搭乘“赏月航班”赏月，选好座位很重要。东航江苏公司机长白宁介绍，有这样几个选座窍门：第一，南北方向飞行的航班，坐在靠东边的座位赏月角度较好，利于空中赏月；第二，由东向西航向的航班适合赏月的位置在机舱左侧，由西向东航向的航班适合赏月的位置在机舱右侧。最后，由于机翼较宽，靠近机翼的位置视线易受遮挡，赏月体验较差，旅客应谨慎选择。

□ 据新华社