



# 电影票只改不退,合理吗?

综合扬子晚报 央广网

## 案例

### 观众想退两张电影票被拒 电影城违法被罚8000元

近日,山东济南市槐荫区法院公布了一则关于“网购电影票退改签”的典型案

例,该案判定电影票“不退不改”违法。案情回顾如下:  
王先生通过某售票网站订购某电影城当晚的两张电影票,出票后发现时间错选成第二天晚上。因售票网站上没有设置退票流程,王先生立马联系售票网站客服要求改签,却被告知要与电影城联系。不料电影城态度强硬,以王先生购票前已勾选同意“不退不改”协议为由,拒绝退改签。

王先生投诉到当地市场监管局。当地市场监管局调查核实后,将售票网站涉及的违法线索移交网站所在地市场监管局,并依照法定程序对电影城作出行政处罚决定书,责令当事人立即改正违法行为,并对其罚款8000元。

法院认为,消费者网购电影票,彼此之间形成服务买卖合同关系。电影城单方设置退改签格式合同条款,关闭退票与改签程序,观众被迫同意其“购票后不能再退票与改签”的条款后,方能继续在售票网站上购买电影票,其行为构成利用格式条款并借助技术手段强制交易而限制、排除了观众在合理时间内退票或者改签的合法权益,加重消费者责任、减轻经营者责任,违反了消费者权益保护法第二十六条第二款规定,属于无效条款,因此,电影城拒绝王先生及其他消费者退改电影票的行为违法。

因无法计算具体违法所得,市场监管局按照《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定,对原告处以8000元罚款并无不当。法院认定,市场监管局和区政府作出的行政决定书,符合法律规定。最终,法院依法判决,驳回电影城的诉讼请求。

中秋档刚过,电影票难“退改签”的话题再次引发热议。不少消费者有这样的经历:在网络平台上买了电影票,但买错票或临时有事不得不取消,想退票却发现,通过部分网络平台购买的电影票,只能改签不能退款,有的甚至既不能改签也不能退款,只能默认票钱打了水漂。

目前电影票的退改政策到底是怎样的?是否有统一的标准?“只能改不能退”的规定又能否站得住脚?

## 说法

### 不退不改“潜规则”该改改了

记者从行业协会了解到,由于我国影院行业呈现散而杂的特征,目前尚未对此有统一的行业规范。电影票不可退票的规定似乎已成为行业潜规则。

对此,江苏省消保委近日也呼吁:电影票不退不改的“潜规则”,该改改了。

江苏省消保委认为,电影院作为格式合同的拟定方,处于强势地位,在设置电影票退改签规则等格式条款上占据优势,消费者若想享受观影服务,必须得接受电影票“不退不改”这道“槛”。然而,看似双方达成“不退不改”合意的表面形式,并不能掩盖该条款减轻经营者责任、加重消费者负担的实质,根据我国《消费者权益保护法》第二十六条规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”

诚然,电影票具有时效性质,若消费者随意退改,经营者将面临电影票无法二次售出的风险,不可避免会给经营者带来损失。但是无论是单方取消交易,还是因各种原因变更观影时间,这都属于可以预见的正常市场经营风险,这种一刀切式的“不退不改”实则是将风险全部转嫁到消费者身上,有违公平原则。

## 市场

### 福州不同影院退改规定存在差异

记者在某购票平台上浏览发现,福州不同影院的退改规定存在差异。有的影院在购票之后既可以退票也可以改签,但多数影院不能退票,只能改签。不同影院改签费用也各不相同,根据消费者退改签时间的早晚、距离电影开映的时间距离等,从几元到十几元不等。

比如,一家影院不支持退票,支持改签。未取票距开场时间4小时前,改签手续费整单10元;未取票距开场30分钟前,改签手续费整单14元;未取票开场后,不允许改签。

而另一家影院规定,未取票距开场时间24小时前,改签手续费整单10元;未取票距开场60分钟前,改签手续费整单12元;未取票距开场60分钟内,不允许改签。

也有影院既支持退票,也支持改签,但要视情况收取手续费。比如,一家影院规定,未取票距开场24小时前,可免费退票;未取票距开场60分钟前,退票手续费整单4元;未取票距开场60分钟内,不允许退票。至于改签,这家影院则在未取票距开场时间60分钟前,均可免费改签,但未取票距开场60分钟内,是不允许改签的。

记者还发现,福州大部分的影院都规定,仅限整单退改签,不支持分座位退改签。

## 小贴士

### 消费者如何维权

记者从相关行业协会了解到,目前各地影院、剧院等对于退改签的规定,通常由多方协商决定,影院、剧院有较大自主权,目前尚未有统一的行业规定。

那么,消费者如何维护合法权益?中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,消费者购票之后,因为身体不适等原因无法前往观看的,可以联系平台或者影剧院协商退款。

“首先可以去找售票商家协商退款,告知其真实情况。如果协商不成的话,可以向消费者协会或有关的行政主管部门去投诉,请他们调解。若不能解决,还可以申请仲裁,或到法院去起诉,来维护自己的合法权益。”

专家建议,观众在购票时可以选择自己需要的产品。

打开猫眼、淘票票等购票平台,在“筛选”一栏中选择“退票”或“改签”服务,就可以清晰看到哪些影院支持退改签,并可在影院介绍页面中查看不同的退改签标准。如果对某一家影院的退改签服务不满意,可以换一个服务更好的。

## 双擎车型销量同比翻番 “三大旗舰”连续4个月占比超4成 优秀! 广汽丰田实现高质量发展

陈文华

翻开8月车市销量成绩单,广汽丰田估计是笑得最灿烂的一家车企,批发销量8.5万台,同比增幅高达97.6%,近乎翻番。今年以来,广汽丰田已连续多月高居合资车企销量增速冠军,跻身行业头部阵营。

但数据上的增长还不是最主要的,更难得的是,广汽丰田实现了高质量发展。双擎车型销量同比翻番,“三大旗舰”连续4个月占比超4成,中高端车型销量占比增大……近年来,我国经济正在由高速增长阶段转向高质量发展阶段,而广汽丰田正是真正意义上的高质量发展。

当行业普遍单纯追求数量上增长的时候,广汽丰田的这种高质量增长显得更加难能可贵,也更健康,更有生命力。

### 销量翻倍 双擎也很“香”

普混也是汽车电动化的一条重要路径。今年8月,普混乘用车批发销量同比增长106%,比整体新能源汽车的增幅(103.9%)还大,比纯电车的增幅更是高出14个百分点。这充分说明现阶段消费者对普混是充分认可和信赖的。

普混车型在没有国家

补贴等政策扶持下,能在市场上取得如此佳绩,彰显了该技术较纯燃油及纯电有着独特的优势。普混车型具有更经济更环保的优势,已得到公认;而相对于纯电车,普混车型因无需外接充电的便利性优势,而完全没有用户使用纯电车时的充电及里程焦

虑。今年夏季,成都、重庆多地出现电力紧张,部分充电桩被迫停止运营,致使许多纯电动车主遇到充不上电的尴尬。

而在普混市场,丰田则是当之无愧的王者,占有份额高达近6成,今年1-8月广汽丰田的双擎轿车、SUV、MPV累计销量均位居细分

市场销量第一。广汽丰田双擎能在普混市场遥遥领先,其双擎技术的成熟性、品质的先进性已得到消费者的一致认可,同时其双擎技术还兼具纯电车的高静谧性、良好的加速性、出色的节能性,让众多持币待购的消费者将目光转向双擎混动车型。



### 占比超4成 高端系列更“火”

相对于销量暴涨,广汽丰田今年更值得骄傲的应该是,其高端化取得了明显成效。一方面,广汽丰田三大旗舰产品(汉兰达、赛那、凯美瑞)持续旺销,今年8月三大旗舰批发销量在全系中占比高达43.7%;今年1-8月,三大旗舰同比增长55.5%,远超全系25%的增幅,且连续4个月占比超40%。另一方面,即使其他车型,中高端版本的销量占比也在

持续攀升。充分说明了广汽丰田踩准了消费升级的步点,通过高端化成功实现高质量发展。值得一提的还有,广汽丰田SUV家族今年1-8月也实现了40.7%的大涨。产品全面开花,让广汽丰田在今年炙手可热;而高端化的成功,又让广汽丰田打通了品牌向上、健康且高质量发展之路,前景一片光明。

(本文引用数据来源:乘联会)