

电影票只改不退,合理吗?



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。

天润华庭交房公告

尊敬的天润华庭业主:天润华庭项目已具备交房条件,我司安排于2022年10月1日至10月3日进行交房,请各位业主按照通知时间前来办理,若逾期未办理的则视为已交付。交房地点及应携带的资料如下:一、交房地点天润华庭售楼部,二、交房应缴纳款项及资料:交房通知书、业主身份证原件、户口本原件、购房合同发票等,详情咨询0595-87266777。特此公告。

福建泉州市国宏投资有限公司
2022年9月26日

中国体育彩票7星彩第22111期开奖公告

开奖日期:2022年9月25日

本期开奖号码:0 5 0 5 2 0+5

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	1注	5000000元	5000000元
二等奖	9注	373331元	3359979元
三等奖	50注	3000元	150000元
四等奖	1317注	500元	658500元
五等奖	20296注	30元	608880元
六等奖	75208注	5元	3760140元
合计	77701注	—	13537499元

本期全国销售金额:18185370元。
本期一等奖出自:湖北(1注)。
296542797.78元奖金。
本期兑奖截止日期:2022年11月24日,逾期作弃奖处理。
开奖信息查询网站:https://www.lottery.gov.cn

中国体育彩票福建31选7附加第22258期开奖公告

开奖日期:2022年9月25日

本期开奖号码:03+05+17+18+20+25+26 16

本期出球顺序:20+03+05+17+25+18+26 16

投注方式	本地中奖注数	单注奖金
任选二	531注	23元
任选三	1301注	12元
任选四	312注	900元
任选五	22注	8000元
任选六中四	0注	8000元
任选六中五	48注	100元
任选六中四	966注	10元
猜单奖一单	0注	7元
猜单奖二单	0注	4.3元
猜单奖三单	29注	3元
猜单奖四单	0注	4元
猜单奖五单	0注	4元
猜单奖六单	0注	4元
猜单奖七单	0注	46元
猜单奖八单	0注	610元
猜单奖全单	0注	1225元

本期销售金额:768686元。
本期兑奖截止日期为2022年11月24日,逾期作弃奖处理。
第22259期开奖时间:2022年10月02日,09:25:00。止售时间:2022年9月26日20:00:00。

中国体育彩票福建31选7第22258期开奖公告

开奖日期:2022年9月25日

本期开奖号码:03+05+17+18+20+25+26 16

本期出球顺序:20+03+05+17+25+18+26 16

奖级	本地中奖注数	单注奖金
一等奖	0注	0元
二等奖	1注	22018元
三等奖	29注	1200元
四等奖	90注	200元
五等奖	2630注	20元
六等奖	20744注	6元

本期兑奖截止日期为2022年11月24日,逾期作弃奖处理。
第22259期开奖时间:2022年9月25日20:10:00。止售时间:2022年9月26日20:00:00。

中国体育彩票福建22选5第22258期开奖公告

开奖日期:2022年9月25日

本期开奖号码:05+09+14+15+19

本期出球顺序:19+09+15+14+05

奖级	本地中奖注数	单注奖金
特等奖	6注	346元
一等奖	251注	50元
二等奖	3195注	7元

本期销售金额:107148元。
0.00元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日期:2022年11月24日,逾期作弃奖处理。
第22259期开奖时间:2022年9月25日20:10:00。止售时间:2022年9月26日20:00:00。

中国体育彩票排列3(福建)第22258期开奖公告

开奖日期:2022年9月25日

本期开奖号码:1 9 6

投注方式	全国中奖注数	本地中奖注数	单注奖金
投注六	6910注	80注	1040元
组选三	0注	0注	346元
组选五	28119注	319注	173元

本期销售金额:378305元,本省(区、市)销售金额:549320元。
7300775.48元滚入下期奖池。
本期兑奖截止日期:2022年11月24日,逾期作弃奖处理。
第22259期开奖时间:2022年9月25日20:10:00。
第22259期开奖时间:2022年9月25日20:10:00。

中国体育彩票排列5第22258期开奖公告

开奖日期:2022年9月25日

本期开奖号码:1 9 6 1 4

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	30注	100000元	3000000元
二等奖	30注	—	3000000元

本期销售金额:107148元。
0.00元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日期:2022年11月24日,逾期作弃奖处理。
第22259期开奖时间:2022年9月25日20:10:00。止售时间:2022年9月26日20:00:00。

福建省体育彩票管理中心