

欲改签电影票 消费者遇“踢皮球”

福州一市民称,平台、影院互相推诿,最终无法改签;律师表示,影城或平台单方设置退改签格式合同条款,应属无效

N海都记者 梁展豪 文/图

近日,福州市民陈女士向智慧海都平台报料称,在“最美电影”平台上购买了两张电影票,因临时有事想要改签,却遭到了售票平台的推诿。

同一影城不同平台 退改签政策迥异

据陈女士介绍,她于15日14点,通过“最美电影”小程序订购了两张至潮影城(茶亭居然之家店)的《志愿军》电影票,影片开场时间为19点30分。17时许,因临时有事她想要改签电影票,却被平台和影城“踢皮球”。

根据陈女士提供的沟通记录,记者看到,平台自动回复机器人回复为:“渠道及最美平台上购买的票均无法退票,在购买影片的界面均有提示该场次无法退改签。”人工客服介入后称,需跟影院协商。而影院工作人员告诉她,哪购买的就在哪改。于是她再次询问“最美电影”平台,收到的答复还是:“平台没有改签权限,需联系影院协商处理。”无奈,陈女士只好把电

影票转赠好友。记者进入该小程序尝试购票发现,多家影院的购票下单界面,都有“本订单暂不支持退改签”的说明。而记者在其他平台尝试购买陈女士同一场电影票,则提示“支持退票”“支持改签”。

“最美电影”工作人员告诉记者,是否支持退改签,是由公司和影城签订的协议决定的,有的影城不支持退票,有的不支持改签,所以平台在退改签问题上只能按照签署的协议执行。对于其他平台上同一家影城为何有提供退改签服务的问题,该工作人员解释,不同平台和影院之间签订的合约不同,所以一些细则也会不同。同时,该工作人员表



是否支持退改签,线上各影城标注不一

示,平台在用户购票前有对外进行告知不支持退改签,所以用户可以选择不进行购买,不违规。

走访:大多数影院售票时 会标注是否支持退改签

记者在“淘票票”和“猫眼”APP上看到,大多数影院在售票时会标注“可退票”“可改签”,但也有仅标注“可改签”,甚至无标注。

值得注意的是,第三方购票平台将退改签次数列为会员用户特权,如“淘票票”平台的《退改签服务规范》显示,每位普通用户每月仅能享受2次退票和2次改签服务,而VIP会员可以额外增加3次退票次数,

VIP黑钻会员则可以享受无限次退票服务。

根据“淘票票”系统显示:如没有申请退票按钮,则表示该影院不支持退票,客服也无权操作。那么,未标“可退票”的影院是否就不能退票?昨日下午,记者走访多家未在线上平台标注“可退票”字样的影城。

在MGF尊荣影城(东百运动生活城店),记者表明想要退票后,工作人员

说,可以退票且不收取服务费,但需在开场前1小时至影城取消,不可通过平台取消。

同样,观者国际影城奥体店的工作人员告诉记者,影城可以接受开场前1小时退票,仅需致电影院即可。

而中影星汇电影城(东百元洪店)的工作人员则称,现场购票的无法退票,网上购票能够退,需与平台沟通。

律师:电影票不能退改涉嫌违法

据了解,2016年,国家广电总局出台的《影院计算机售票软件系统技术规范》规定,售票软件应具有退票功能,并建立相应退票记录,记录内容包括退票操作人、退票日期、退票时间和退票金额等项目。

“电影票不能退改、只改不退的规定是违法的。”北京德恒(福州)律师事务所林倩律师表示,根据《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。”

对平台在购票前明晰“不支持退改签”协议,或要求消费者同意退改签条款再购票的行为,林倩表示,如果影城或平台单方设置退改签格式合同条款,需要观众同意才能继续在售票网站买票,则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、改签的权益,属无效条款。

标榜“中药草本”,是雾化器还是电子烟?

“中药草本雾化器”线上热卖,记者走访福州市场未见销售;部门表示需结合具体产品判定

N海都记者 林雅璇 文/图

“纯中药草本萃取精华液,不含尼古丁,0焦油……”随着电子烟行业的正规化发展,水果味电子烟已退出市场,但近期,一些外观形似电子烟的“中药草本雾化器”的产品开始流行,市民质疑其涉嫌“擦边”电子烟。记者走访了福州几家药店和电子烟专卖店,均未见销售,但线上平台仍在热销中。这种雾化器到底属不属于电子烟?吸食是否会影响身心健康,特别是未成年人的身心健康?

“吸起来跟水果味的电子烟差不多。”昨日,福州市民赵先生告诉记者,自己常年吸电子烟,由于身体原因计划逐渐戒烟,近期在朋友推荐下以中药草本雾化器作为过渡。他表示,自己的购买渠道多来自微商。

昨日上午,记者走访了几家药店及医疗器械用品店,工作人员均表示只有医用雾化器;而在电子烟专卖店,店家称只销售烟草口味的电子烟。

在线上平台,外观形似电子烟的“中药草本雾

化器”悄然兴起并热卖。记者在小红书平台搜索“中药草本雾化器”,不少商家发帖推销。记者查询其中一款产品“健遇本草”发现,外包装上明确主要成分为薄荷、枇杷、甘草、罗汉果提取物等,也标明

禁止未成年人使用,同时强调非烟草制品,不用于传送烟碱(尼古丁)。随后,记者在社交媒体上私信了几位发帖人,许多卖家表示要先加微信,在微信上进行交易。记者询问未成年人是否可

以购买,一位河南卖家称“没有年龄限制”,另一位海南卖家则说“不向未成年人售卖”,然而此前并未询问记者的年龄。“常本草”客服则表示,不建议未成年人购买,但如有肺部问题需要预防可以使用。

部门:是否属于电子烟 需结合具体产品判定

产品不含尼古丁,但外观又形似电子烟,到底是不是电子烟?从产品说明中可以看到,中药草本雾化器的使用原理是利用一种以充电锂聚合物电池供电驱动的雾化器,通过加热腔体(油仓)中的制剂将其变成蒸汽,让用户进行吸食或置于空间中的一种电子产品。记者查询《电子烟》国家标准发现,电子烟是“用于产生气溶胶供人抽取等的电子传送系统”,将不含烟碱的电子烟纳入电子烟定义范围;并明确要求,“雾化物应含有

烟碱”,即不含烟碱的电子烟产品不得进入市场销售。

10月18日上午,记者拨打12313致电福州市烟草专卖局。工作人员表示,合法销售的电子烟必须是含烟碱的。《电子烟管理办法》第二十六条规定,禁止销售除烟草口味外的调味电子烟和可自行添加雾化物的电子烟。第四十条规定,电子烟烟具是指将烟液等通过雾化等方式供人抽取、吸吮、咀嚼或者鼻吸等的装置,雾化物是指可被电子装置等全部

或部分雾化为气溶胶的混合物及辅助物质。结合电子烟强制性国家标准,可以认定,不含烟碱但可雾化气溶胶用于抽取的雾化器装置设备也属于电子烟。

但对此类中药草本雾化器是否属于电子烟,工作人员表示,需要结合具体产品做出判定,如鼓楼区的市民可将疑似非法电子烟产品送往城北烟草行政服务大厅进行鉴定。此外,工作人员表示,如果发现向未成年人兜售电子烟的行为,可向烟草部门举报。

律师:建议做出清晰认定,明确监管范围

那么,中药草本雾化器是否属于药品或保健品?生产商家是否有生产雾化器的医疗器械资质?记者查看了几款常见的中药草本雾化器,外包装均没有“国药准字”的药品标识,也没有“国食准字号”或“卫食准字号”的保健品标识。

记者注意到,不少中药草本雾化器都宣称加入了数十种“药食同源”的中药材,以纳米雾化技术让中草药精华直达肺部。对此,从事临床工作十余年、华林路一中医馆的主治医师江医

生表示,随意吸入含有中草药成分的东西不一定对身体有益。从医学角度讲,可以口服的中药不一定可以“吸进去”,因为消化道和呼吸道机制不同,随意吸入不明物质可能引起咳嗽、气喘等问题。

福建扬都律师事务所邓莹莹律师建议,有关部门应对“中药草本雾化器”做出清晰认定,明确监管范围。此外,打着0尼古丁的雾化器,可能让家长对其安全性放松戒备,对未成年人身心健康产生不利影响。

