

电影票退改签难

# 律师:单方规定售出概不退换属霸王条款



今年以来,电影市场持续火爆。然而,有不少观众反映,电影票“退票”“改签”难。“电影票退票攻略”成为一些社交媒体上的热门话题之一。

## 商家:防止恶意刷票

记者走访北京回龙观一家影院时,工作人员称现场不退票,记者随即询问了缘由。

工作人员解释称:不退票是担心有人恶意刷票,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,不仅这部影片票房会降低,直接影响影城收入,别的电影也会失去更多排片机

会。”

对此,盈科律师事务所律师孔峰辉认为,依据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”,是以格式条款作出的对消费者不公平不合理的规定,属于“霸王条款”。而且,电影院认为“退改签”会影响排片,属于对市场风险的考虑,不应该把这种市场风险转嫁给消费者。

## 观众:买票容易退票难

北京的小樊在某平台上买了一张电影票,后来因时间不合想退票,却发现平台内没有退票的操作项,客服也告知“退不了,也改不了”。于是,他去了影院现场,却被工作人员告知,在第三方平台购的票,需要找平台方退票。

记者尝试在两家不同的第三方平台上购票、退票。在确认好座位之后,页面跳转至“确认订单”。此时,两家平台的页面下方“确认支付”上面都有一行小字,显示不支持退票、改签。

在线下,同一家影院不同分店的退票情况可能也不一样。今年初,小郑在深圳市某影城一家分店购买了两张预售电影票。之后突然有事要离开深圳,无法观看,但该电影院

不支持退票。小郑不解,该影城的其他地区分店都支持退票,凭什么这家就不可以?目前,小郑已在网上发起投诉。

另外,一些影院在“退改签”问题上,针对不同消费者实行差别待遇。据媒体报道,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。

据统计,北京 267 家影院中,支持退票的影院仅 78 家,其中部分还附带手续费。一些影城退票的手续费高达原票价的近四成。

采访中,不少消费者都表示,由于一张或几张电影票涉及的金额并不多,退不了票通常都放弃维权。大多数会通过朋友圈等渠道转给别人,转不出去,一般也认栽。

## 专家:退票规则需完善

中国电影发行放映协会早在 2018 年 9 月就发布了《关于电影票“退改签”规定的通知》。其中规定:各方制定的“退改签”规定,要简化手续,优化“退改签”流程,全国各影院须在大堂醒目位置公示购票“退改签”须知,以保证观众提前了解相关“退改签”规定。国家广电总局出台的《影院计算机售票软件系统技术规范》也规定,售票软件应具有退票功能,并建立相应退票记录。

孔峰辉认为,用户去影院看电影买票,实际上是与影院或第三方平台签订了关于电影票的买卖合同。合同履行前,双方都有权利变更或解除合

同。影院和购票平台单方设立“不退不改”规定,不仅不合情,也不合法。

中国政法大学教授庞金友认为,为使观众清楚了解到自己所买电影票的“退改签”规定,不管是影院还是第三方电影售票平台至少都应履行告知义务。目前,不同平台和影院“退改签”规则混乱,权责不清,制定详细、清晰的“退改签”规定确有必要。

有业内人士表示,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票手续费。同时,修订完善相关制度法规,明确电影票“退改签”规定。

(王蒙)

## 法院公告

### 托克托县盛唐伟业房地产开发有限公司:

本院受理原告萧俊彪、田实、安宇轩、孙伟科、程也典、田剑与被告托克托县盛唐伟业房地产开发有限公司房屋买卖合同纠纷一案现依法向你公告送达(2020)内01民终933、941、944、948、952、930号民事判决书,自公告之日起经过60日即视为送达。本判决为终审判决。

呼和浩特市中级人民法院  
2021年3月24日

### 杨德春:

本院受理的原告张岩诉你民间借贷纠纷一案,因无法通过其他方式向你送达,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条的规定,向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、当事人权利义务告知书、举证通知书、告知合议庭成员通知书、开庭传票。原告的请求判令:1、请求依法判令被告偿还原告欠款本金42000元及逾期还款利息,从起诉之日起计算至实际支付之日止,按同业拆借利率4.25%计算;2、本案诉讼费由被告承担。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限均为公告送达期满后

后的15日内。本院于举证期满后的第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院第五审判庭开庭审理,逾期未到庭参加诉讼,本院将依法缺席审理和判决。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年3月24日

### 刘轶臣:

本院受理原告武玉国诉你民间借贷纠纷一案,因无法通过其他方式向你送达,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条的规定,向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、告知合议庭成员通知书、举证通知书、权利义务告知书、开庭传票。原告请求判令:一、请求法院依法判令被告偿还我借款本金二十万元(200000元);二、本案诉讼费用由被告承担。自本公告发出之日起经过60日即视为送达,提出答辩状的期限和举证期限均为公告送达期满后15日内。本院于举证期满后第3日上午8时30分(遇法定节假日顺延)在本院第九审判庭开庭审理。逾期未到庭参加诉讼,本院将依法缺席审理和判决。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年3月24日

### 姜治雷、王翠贤:

本院依据已经发生法律效力(2018)内0521民初8943号民事判决书,受理了王耀辉申请执行姜治雷、王翠贤民间借贷纠纷一案,原执行案号(2019)内0521执4898号。现向你们公告送达(2020)内0521执恢457号之一执行裁定书:裁定将被执行人名下位于科尔沁大街友谊路农电小区2号楼4单元602室,建筑面积84平方米,混合结构,住宅用房(产权证号:154021301077)以二拍流拍价104728.68元,交付申请执行人王耀辉抵偿申请执行标的75828.68元,抵偿申请执行人王耀辉垫付评估费7500元,垫付的拍卖服务费1000元,垫付最低租房保障金20000元,抵偿公告费400元。位于科尔沁大街友谊路农电小区2号楼4单元602室,建筑面积84平方米,混合结构,住宅用房(产权证号:154021301077)的所有权自本裁定送达申请执行人王耀辉时起转移。自公告之日起,经过60日即视为送达。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年3月24日

### 王锁柱:

本院受理原告卓资蒙银村镇银行股份有限公司诉你金融借款合同纠纷一案,已审理终结。现依法向你公告送达本院(2020)内0921民初1208号民事判决书。本院判决:一、解除原、被告双方的借款合同,由被告王锁柱、白瑞梅于本判决生效后10日内偿还原告卓资蒙银村镇银行股份有限公司借款本金310000元、利息7696.03元,本息共计317696.03元(利息暂时计算至2020年7月20日,之后利息按照原合同约定月利率8.265%继续计算,直至付清为止)。二、由被告王社女、李瑞龙对上述借款本息承担连带清偿责任,被告王社女、李瑞龙承担连带清偿责任后有权向被告王锁柱、白瑞梅追偿。案件受理费6066元、保全费2108.48元,由被告王锁柱、白瑞梅共同负担。限你自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于乌兰察布市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

乌兰察布市卓资县人民法院  
2021年3月24日