

遇见“烂片”，开映半小时内可退票？

记者走访：长沙多数影院表示不知情 运营方回应：此项服务已暂时下线

看电影遇见“烂片”可以退钱了？影院环境不佳也可以不买单？近日，一则湖南长沙部分影院陆续上线自助退票机的新闻引爆网络。

自助退票机可供市民在电影开场30分钟内自助退票，并支持市民因影院环境不佳或电影质量没有达到预期申请退票。

1月12日至1月14日，三湘都市报记者走访长沙多家影院，并未发现自助退票机的存在。涉及自助退票业务的相关负责人表示，该项目因争议较大，目前已暂时下线，春节期间调整过后或重新上线。

走访 多数影院表示不知情

“我是在热搜上看见的，长沙电影院竟然有30分钟内免费退票的服务。一开始还以为是没有入场，迟到30分钟内可以退票，但新闻报道里说即使进场观影了，不满意也可以退票。”长沙市民黄女士表示，此项服务的推出无疑给了电影发烧友一个最佳保障，“没有人愿意为烂片买单，一般情况下一场电影单人票价在40元左右，有了稳稳的‘售后’保障，肯定能吸引更多人走进电影院。”然而，家住长沙市开福区的她，近期前往住所附近多家影院，却并未发现自助退票机。“这项服务真实存在吗？”黄女士对此表示疑问。

1月12日，三湘都市报记者来到位于长沙市开福区保利国际影城(富兴店)，影院除了有常规的自助取票机外，并无自助退票机的身影。记者随后前往位于芙蓉区的中影影城(万家丽店)，同样也未发现自助退票机的身影。两家影院的工作人员均表示，从未听说过自助退票机这项服务，至于后续影院是否会上线该项服务，工作人员均表示并不清楚。

连续多日，记者走访了位于雨花区的CGV影城(德思勤店)、万影汇影城(高升天地店)以及位于岳麓区的寰映影城(荟聚店)等多家影院。只有位于雨花区的保利影城吉联mall店的工作人员表示，1月8日，影院确实曾上线过自助退票服务，但此项服务已暂时下线。记者检索发现，目前网络上大多数相关报道的宣传视频素材也是来源于该影院。

影院相关负责人表示，“自助退票服务上线期间，并无顾客前来退票”。经常在该影院观影的市民胡先生表示，并不知晓该影院曾推出了这项服务，也没有看到相关宣传报道。

该项服务的负责方，简票集团首席运营官彭湘伟表示，“目前长沙暂时结束试点此项服务，我们会重新调整，能退票的影院在春节档会再次推出。”

尝试 不少从业者并不看好

“能退票对我们消费者来说，肯定是好的。”“有急事来不了或者对电影质量不满意，都可以原价退回金额，既能保证我们影迷的权益，也能倒逼行业发展，避免烂片扎堆。”针对长沙此次自助退票服务的试点，大部分网友都表示了对于长沙市民的羡慕，并建议全国推广此项服务。

但也有部分网友担心中途退票机制，会让影片开演后增加人员走动，影响其他观众观影。

不少电影行业从业者也表达了自己的担心，认为30分钟可退票的制度会让电影生产陷入注重开头强情节的模式化，不利于艺术品质打磨，也不符合艺术规律。同时，退票率的数据，也可能在激烈的同档期市场竞争中成为被利用的工具。

“只有好看的电影，才值得您花钱”，记者检索发现，一份名为《关于30分钟无理由退款试点服务公告》内容显示，相比2019年，2023年全年观影人次减少近5亿。如何把观众从手机电脑前重新拉回到电影院，是全行业急需解决的难题。

自助退票服务的推出无疑是一次新的尝试，但要真正落地推广，还需要时间去检验。长沙是否继续推行此项服务，我们将持续关注。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 田甜 通讯员 陈仑



REC



扫码看视频

记者走访长沙多家影院，未发现自助退票服务。

1.5万元只上了一节课，商家就人去楼空

预付消费纠纷多发引关注 建议：全过程规范单用途预付卡



扫码看视频

元左右，“有人还专门请律师打官司，却被告知即便胜诉，损失可能也讨要不回来。”

1月14日，记者来到涉事门店，发现大门紧锁，隔着玻璃门可以看到店内已被清空，一地狼藉，玻璃门上还贴着门店出售的信息。

现象：预付卡消费纠纷呈增长态势

陈树表示，从2022年12月起，新阶段常态化疫情防控措施全面实施，随着市场的复苏，不少商超门店面临重组转租，由单用途预付卡消费引起的消费纠纷呈增长态势。

据中国消费者协会《2023年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》，当前，预付式消费经营模式已经成为消费者权益受侵害的主要风险问题之一。

一方面，规范单用途预付卡的法规仍不完善。目前我们在国家层面只有一部规章，即2012年11月施行的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。随着时间推移已显滞后，如仅涉及“零售业、住宿和餐饮业、居民服务业”，对其他近年来兴起的预付卡消费行业并未覆盖。一旦商家“跑路”等侵害行为发生，消费者找市场监管部门投诉时，面临取证困难。

另一方面，消费者退卡退费难。有的消费者因商家诱导承诺各种优惠而办卡，还未消费，或消费几次后对服务不满意，发生消费纠纷想要退卡却被拒绝，或被扣取不合理的退卡费用；还有就是办卡以后商家突然停业、破产、转行，未提前通知消费者办理退卡退费直接关门。

建议：规范对单用途预付卡的监管

对此，陈树建议，长沙应积极开展调研，总结地方立法经验，出台相关法规，全过程规范对单用途预付卡的监管，建立预收资金存管制度。组织开展单用途预付卡专项清理、整顿行动。对于发行单用途预付卡的经营者、法定代表人、主要负责人有被列为失信被执行人、被列入经营异常名录的、申请注销或者正在办理注销手续等情况，不得发行预付卡或者为消费者办理续卡，并向消费者发出消费警示。同时应加强宣传，提高消费者的维权意识。

此外，还要完善单用途预付卡消费的各部门联动监管机制。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 李成辉

“又被预付消费上了一课！”1月14日，家住长沙北辰三角洲的居民向三湘都市报反映，2023年在小区楼下的一家体能培训机构交了1.5万元报名费，只上了一节课，商家就人去楼空。维权数月，效果甚微，只得自认倒霉，“以后是不敢轻易充值了。”

这两年，预付消费纠纷多发引起各界关注。长沙市人大代表陈树表示，单用途预付卡在商品和服务类交易中广泛存在，在促进消费、活跃市场的同时，也是监管的难点。建议多措并举，全过程规范单用途预付卡发行、销售、使用行为，维护社会诚信、激发市场活力。

投诉：交了1.5万元只上了一节课

2023年8月，家住北辰三角洲奥城D3区的阳女士发现，楼下开了一家儿童体能培训机构，名为“怡威体育”，不仅小朋友可以进行体能训练，还有成人健身、泳池。

考虑到离家近，在工作人员的卖力推销下，阳女士交了1.5万元，给孩子报了名。“总共225节课，其中25节是送的，价格还比较划算。”阳女士告诉记者。

去年国庆前，培训机构的教练主动表示，“开发商要涨房租，我们在重新寻找场地，后面会把少儿服务转接到新场地。”当时，阳女士并未起疑，甚至还带同事前来咨询报名。

张女士也交了1.5万元报了名，没想到，只上了一节课，培训机构就关了门。张女士称，她无意中听机构教练说，培训机构还拖欠了他们工资，便感觉事态不妙。

“有老师说，公司前期一直运营良好，工资正常发放。但后来一拖再拖，拖到去年9月底也未发放。”张女士告诉记者，她国庆出游回来，培训机构不仅没有正常营业，反而还把能搬的东西都搬走了。

张女士多方联系发现，受害者近百名，损失多的3万元，少的数百元，所有损失价值在60万